

গ্রাহক সেবা  
ও  
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা



জনতা ব্যাংক লিমিটেড

ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

## প্রধান উপদেষ্টা

মোঃ আবদুস সালাম  
সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর

## উপদেষ্টা

হাসান ইকবাল  
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

## সম্পাদনা ও সমন্বয়কারী

মোঃ হাফিজুর রহমান  
উপ-মহাব্যবস্থাপক

## কার্য সম্পাদনকারী সদস্য

মোঃ আলমগীর হোসেন  
সহকারী মহাব্যবস্থাপক

মোঃ আসাদুজ্জামান  
সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার

## জনতা ব্যাংক লিমিটেড

ভিজিলান্স ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

ফোন-৯৫৫৪২৪৪, ৯৫৫১১২৯



মোঃ আবদুস সালাম  
সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর

জনতা ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশের অন্যতম বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থা বিনির্মাণে দক্ষিণ এশিয়ার অন্যতম বৃহৎ ব্যাংকে পরিণত হওয়ার রূপকল্প বাস্তবায়নে অংশীকারাবদ্ধ। এ ব্যাংকের অভিজ্ঞ ও দক্ষ ব্যবস্থাপনা কর্মীদের দ্বারা স্থিতিশীল প্রবৃদ্ধি কৌশল প্রণয়ন, উচ্চ মানের আর্থিক পণ্য উদ্ভাবন, সন্তোষজনক সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের প্রতিটি ধাপে কর্পোরেট সুশাসন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনতা ব্যাংক লিমিটেডকে সার্থক বাণিজ্যিক ব্যাংকে রূপ দেয়াই আমাদের অভিলক্ষ্য।

বর্তমানে ১১৯৮টি ফরেন করেস্পন্ডেন্টস্, ইটালিতে ১টি, যুক্তরাষ্ট্রে ১টি ও দেশে ১টি সাবসিডিয়ারী কোম্পানী এবং সংযুক্ত আরব আমীরাতে এ ব্যাংকের ০৪টি শাখাসহ মোট ৯০৮টি শাখার মাধ্যমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড তার পর্যাপ্ত মুনাফা ও প্রবৃদ্ধির ধারা সচল রেখে সুনামের সাথে গ্রাহক ও জনগণকে উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে এ ব্যাংক জাতীয় অর্থনীতিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী ছাড়াও ভিশন ২০২১ বাস্তবায়নকল্পে এ ব্যাংক কাজ করে যাচ্ছে। বৈশ্বিক অর্থনীতির পরিবেশে নানা ঘাত প্রতিঘাত সত্ত্বেও বাংলাদেশ সামগ্রিকভাবে বেশ এগিয়েছে। সরকার এর নীতিমালা অনুসরণের দায়বদ্ধতা থেকে জনগণের ইউটিলিটি বিল গ্রহণ, সামরিক-বেসামরিক ব্যক্তিবর্গের পেনশন প্রদান, মহিলা উদ্যোক্তা ও এসএমই খাতে ঋণ প্রদান, প্রান্তিক চাষীদের সুদবিহীন ও স্বল্প সুদে ঋণ প্রদান, বিভিন্ন ভাতা যেমন-বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, হত দরিদ্র ভাতা প্রদান ইত্যাদি কার্যক্রম পরিচালনা করছে। নিয়মিত ব্যাংকিং সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকিং সেবা থেকে বঞ্চিতদের ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে মৌলিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও পেশাগত দৃষ্টিভঙ্গী বজায় রেখে আন্তরিক সেবাদানের ব্রতে কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উদ্বুদ্ধ করে এ ব্যাংক গ্রাহক সেবা দান করে আসছে যা ভবিষ্যতেও অব্যাহত থাকবে।

বর্তমানে প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবসায় আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর সেবার চাহিদা উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাওয়ায় প্রত্যাশিত চাহিদা অনুযায়ী সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের অসন্তোষ পরিলক্ষিত হয় এবং কখনও কখনও বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ উত্থাপিত হয়ে থাকে। আমাদের মনে রাখতে হবে যে গ্রাহক সন্তুষ্টি প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক সাফল্যের একটি সমার্থক শব্দ। কোন সন্দেহ নেই যে, সম্মানিত গ্রাহকগণই প্রতিষ্ঠানের সাফল্যের মূল চাবিকাঠী। ব্যাংকিং সেক্টরে একটি প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ বিরাজমান থাকা ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারণেই গ্রাহক সেবা ও ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়টি আজ অধিকতর জটিল ও বৈচিত্রময় হয়ে উঠেছে। তাই সেবার ক্ষেত্রে জটিলতা পরিহার করে ব্যাংকে উত্তম সেবার সংস্কৃতি গড়ে তোলার ও অভিযোগসমূহ নূনতম পর্যায়ে রাখার মাধ্যমে গ্রাহকদের অধিকার ও সেবার মান অক্ষুণ্ন রাখার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর আলোকে ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক এ ব্যাংকের জন্য একটি নীতিমালা প্রণীত হয়েছে জেনে আমি আনন্দিত। এ নীতিমালাতে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে আলোকপাত করে সুনির্দিষ্ট দিক নির্দেশনা দেয়া হয়েছে যা গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধান গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে বলে আমার দৃঢ় বিশ্বাস।

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক এ নীতিমালা সঠিক প্রয়োগের মাধ্যমে ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে সেতু বন্ধন রচিত হবে এবং ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক তাদের স্বীয় কার্য সম্পাদনে জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করবে ও তাদের কাজে অধিক স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে সহায়ক ভূমিকা রাখবে। প্রণীত এ নীতিমালাটি সর্বোত্তম গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে পথ প্রদর্শক হিসেবে কাজ করবে। এ ব্যাংকের সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী হলেন এ নীতিমালা বাস্তবায়নের মূল চালিকাশক্তি। তাই এ ব্যাংকের সম্মানিত সকল গ্রাহকসহ ব্যাংকের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ এ নীতিমালা পরিপালন ও অনুসরণে সচেষ্ট থাকবেন। নীতিমালাটি প্রণয়নের সাথে সংশ্লিষ্ট সকলের প্রতি রইল আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা।

মোঃ আবদুস সালাম  
সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর



হাসান ইকবাল  
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

গ্রাহক সন্তুষ্টি ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মানের সাথে সম্পর্কিত একটি বিষয়। জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর যাত্রা শুরু পর থেকেই গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নের প্রতি গুরুত্বারোপ করে আসলেও অদ্যাবধি এ সংক্রান্ত কোন নীতিমালা প্রণীত হয়নি। বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর আলোকে ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক এ ব্যাংকের জন্য একটি নীতিমালা প্রণীত হওয়ায় আমি আনন্দিত। নীতিমালাটি প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদণ্ড, গ্রাহক সেবার মান, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতির প্রতি আলোকপাত করেই প্রণীত হয়েছে। ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের প্রত্যাশিত অর্জনের ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে দেয়াই মূলতঃ এ নীতিমালার লক্ষ্য। এ নীতিমালাটি সুনির্দিষ্ট কিছু উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরী করা হয়েছে। যেমন গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও ধরে রাখা, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ, ব্যাংকের সুনাম অর্জন ও অক্ষুণ্ন রাখা এবং সর্বোপরি আর্থিক স্থিতিশীলতা অর্জন এবং উহা ধরে রাখা।

জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত ও কার্যকর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণে ব্যাংকের সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সর্বোচ্চ মনোনিবেশ খুবই জরুরী। ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনাকালে আমরা প্রায়শই বিভিন্ন ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকি যার জন্য কাঙ্ক্ষিত ও যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদানে ব্যর্থতাই অনেকাংশে দায়ী। যথাযথ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এ ব্যাংকে উত্তম গ্রাহক সেবার পরিবেশ গড়ে তোলার জন্য আমরা অঙ্গীকারাবদ্ধ। এ লক্ষ্যে প্রণীত নীতিমালাটি ব্যাংকে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন করার পাশাপাশি সম্মানিত গ্রাহকের অভিযোগ ন্যূনতম পর্যায়ে রাখতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে বলে আমার দৃঢ় বিশ্বাস। আমি এ নীতিমালাটি অনুসরণ করে কাজ করে যাওয়ার জন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে অনুরোধ করছি। সবশেষে নীতিমালাটি প্রণয়নে যারা কঠোর পরিশ্রম করেছেন তাদের প্রতি রইল আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

হাসান ইকবাল  
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

## সূচীপত্র

### খন্ড-১ ভূমিকা

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
১.০১	উপক্রমণিকা	০৬
১.০২	নীতিমালার উদ্দেশ্য	০৭
১.০৩	আইনগত ভিত্তি	০৭
১.০৪	নীতিমালার প্রয়োগ	০৭

### খন্ড-২ গ্রাহক সেবা

২.০১	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো	০৮
২.০২	কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম	০৯
২.০৩	বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	১০
২.০৪	এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	১০
২.০৫	শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী	১১
২.০৬	গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা	১১
২.০৭	শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা	১২
২.০৮	আচরণ বিধি	১২
২.০৯	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	১৩
২.১০	কাস্টমার চাটার	১৪
২.১১	গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন	১৫
২.১২	গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী	১৫

### খন্ড-৩ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

৩.০১	অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়া	১৬
৩.০২	অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ	১৭
৩.০৩	অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ	১৭
৩.০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া	১৮-২১
৩.০৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ	২১
৩.০৬	অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা	২২
৩.০৭	নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন	২২
৩.০৮	পুরস্কার ও শাস্তি	২৩
৩.০৯	মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং নীতিমালা প্রণয়ন	২৩
৩.১০	নীতিমালা বাস্তবায়ন	২৪
৩.১১	সংযোজনী	২৫-৫৪

## ভূমিকা

### ১.০১ উপক্রমনিকা :

জনতা ব্যাংক লিমিটেড, বাংলাদেশের অন্যতম বৃহৎ রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক। প্রতিষ্ঠার পর থেকে দেশের সামগ্রিক অর্থনীতির উন্নয়নে এ ব্যাংক গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে। ১৯৭২ সালের Banks Nationalization Order (President's Order- 26) বলে তৎকালীন United Bank Limited এবং Union Bank Limited কে একীভূত করে জনতা ব্যাংক তার যাত্রা শুরু করে। পরবর্তীতে নভেম্বর ২০০৭ সালে এটি জনতা ব্যাংক লিমিটেড নামে একটি লিমিটেড কোম্পানী হিসেবে পুনর্গঠিত হয়। বর্তমানে ১১৯৮টি ফরেন করেস্পন্ডেন্টস্, ইটালিতে ১টি, যুক্তরাষ্ট্রে ১টি ও দেশে ১টি সাবসিডিয়ারী কোম্পানীসহ মোট ৩টি সাবসিডিয়ারী কোম্পানী এবং আরব আমীরাতে ০৪টি শাখাসহ মোট ৯০৮টি শাখার মাধ্যমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে। দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে ব্যাংকটি গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখে সামনের দিকে এগিয়ে চলেছে।

বর্তমান সময়ে জনতা ব্যাংক লিমিটেড শুধুমাত্র একটি মুনাফা অর্জনকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তার কার্যক্রম পরিচালনা করছে না। এটি একটি আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করে যাচ্ছে। দেশব্যাপী ব্যাংকিং নেটওয়ার্ক দ্রুত বিস্তৃতির সাথে সাথে সেবার মান ও মাত্রা বৃদ্ধির সাথে সাথে গ্রাহকদের সেবা পাওয়ার প্রত্যাশাও দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। বিশাল নেটওয়ার্ক, লক্ষ লক্ষ গ্রাহক এবং বিভিন্ন পণ্য ও সেবা স্বাভাবিক ব্যাংকিং কর্মকান্ড পরিচালনার ক্ষেত্রে নতুন নতুন মাত্রা সংযোজন করছে। ফলে প্রত্যাশিত গ্রাহক সেবা ব্যাহত হচ্ছে এবং বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ সৃষ্টি হচ্ছে। সে পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহক ও জনগণকে প্রদেয় ব্যাংকিং গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ মোতাবেক জনতা ব্যাংক লিমিটেড এ নীতিমালা প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

দেশের বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক ব্যাংকের আর্থিক পন্য ও সেবায় আরোপিত চুক্তি, শর্তাদি, খরচাদি ইত্যাদির একটি গ্রহণযোগ্য ন্যূনতম মান নির্ধারণের নিশ্চয়তা বিধান করা আর্থিক ভোক্তাদের প্রত্যাশা। একটি প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারনেই গ্রাহক সেবা ও ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষনের বিষয়টি আজ অধিকতর জটিল ও বৈচিত্রময় হয়ে উঠেছে। ব্যাংকের সেবার মান বৃদ্ধি ও অভিযোগসমূহ ন্যূনতম পর্যায়ে রাখতে এবং সম্মানিত গ্রাহকের অধিকার ও সেবা অক্ষুন্ন রাখতে একটি সুনির্দিষ্ট নীতিমালা থাকা খুবই প্রয়োজন। এ লক্ষ্যকে সামনে রেখে প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদণ্ড, গ্রাহক সেবার মান, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির প্রতি আলোকপাত করে এ নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে।

## ১.০২ নীতিমালার উদ্দেশ্য :

- বর্তমানে ৩টি সাবসিডিয়ারী কোম্পানী ও বিদেশে ০৪টি শাখাসহ দেশব্যাপী ৯০৮টি শাখার মাধ্যমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড গ্রাহক ও জনগণকে আর্থিক সেবা প্রদান করে আসছে। রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে দেশের জাতীয় অর্থনীতিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখে চলছে যা গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধানে অব্যাহত রাখতে হবে।
- বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবসায় আধুনিক এবং মানসম্পন্ন গ্রাহক সেবার চাহিদা উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাওয়ায় এরূপ প্রত্যাশিত সেবা প্রদান, গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও ধরে রাখা, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ, ব্যাংকের সুনাম অর্জন ও অক্ষুণ্ন রাখা এবং সর্বোপরি দেশের আর্থিক ও সামাজিক স্থিতিশীলতা ধরে রাখাই এ নীতিমালা প্রণয়নের মূল উদ্দেশ্য।
- অন্যান্য উদ্দেশ্যাবলী :-
  - প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদণ্ড, গ্রাহক সেবার তালিকা শাখার/কার্যালয়ের সহজে দৃষ্টি গোচরীভূত হয় এমন স্থানে সংরক্ষণ করা ও উহা অনুসরণ করা।
  - গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও কার্যকর সেবা নিশ্চিতকরণ।
  - আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনয়ন ও বজায় রাখা।
  - আর্থিক সেবা খাতের প্রতি গ্রাহকদের আস্থা ও বিশ্বাস অর্জন করা।
  - প্রাতিষ্ঠানিকভাবে গঠিত অভিযোগ সেলের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ।
  - গ্রাহকদের অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে দক্ষতার সহিত দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পন্ন করণ।
  - গ্রাহক সচেনতা বৃদ্ধিকল্পে প্রয়োজনীয় ও কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ।

## ১.০৩ আইনগত ভিত্তি :

ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (সংশোধনী, ২০১৩) এর ৪৫(১) অনুচ্ছেদ এর আওতায় বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর আলোকে আলোচ্য নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে। এ নীতিমালায় প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ বিদ্যমান আইনের সম্পূরক মাত্র এবং ইহা বিদ্যমান কোন আইনের সাথে সাংঘর্ষিক কিংবা অসামঞ্জস্যপূর্ণ নহে।

## ১.০৪ নীতিমালার প্রয়োগ :

- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন শাখা ও কার্যালয় কর্তৃক বিচক্ষণতার সহিত গ্রাহক সেবা প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করতে এ নীতিমালাটি একটি পূর্ণাঙ্গ পদ্ধতিরূপে কাজ করবে।
- গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে এবং গ্রাহক সেবার সাথে জড়িত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনায় প্রণীত নীতিমালাটি একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ।
- এ নীতিমালা জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা, এরিয়া অফিস, বিভাগীয় কার্যালয়, প্রধান কার্যালয়ের সকল ডিপার্টমেন্টসহ সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী অনুসরণ করবেন।

## গ্রাহক সেবা

### ২.০১. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো :

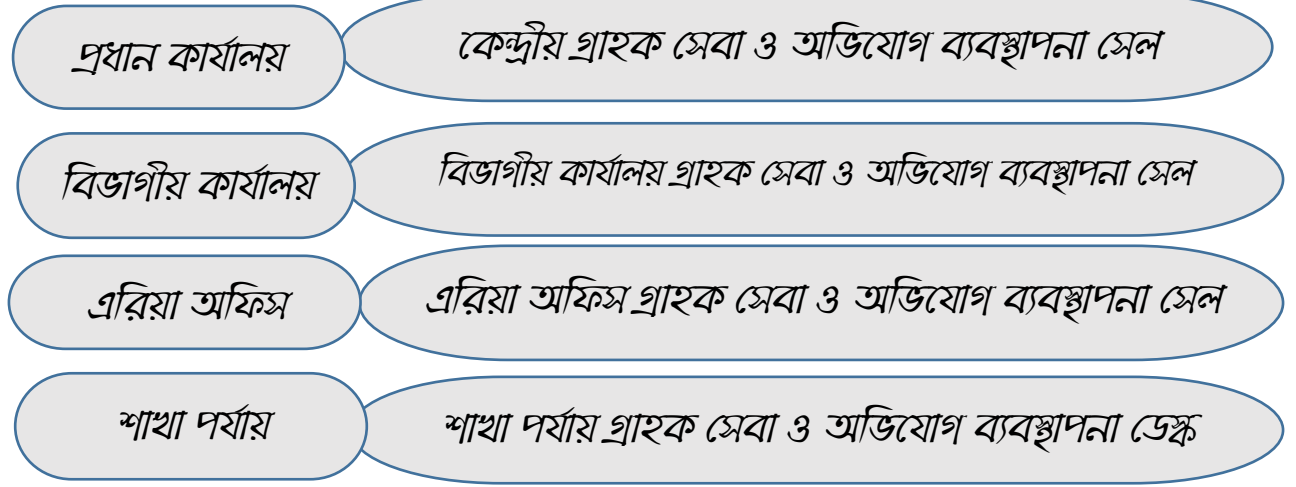
জনতা ব্যাংক লিমিটেড দেশের অন্যতম বৃহৎ একটি বানিজ্যিক ব্যাংক। ব্যাংকের মুনাফা, প্রবৃদ্ধি ও সামাজিক দায়বদ্ধতা ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের পাশাপাশি সুষ্ঠু গ্রাহক সেবাদানের বিষয়টিকে অগ্রাধিকার দিতে হবে। এজন্য ব্যাংকের প্রতিটি শাখা ও কার্যালয় এবং সর্বোপরি গ্রাহক সেবার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে উন্নত গ্রাহক সেবা দান করার বিষয়টির সাথে প্রত্যক্ষভাবে সম্পৃক্ত হতে হবে। জনতা ব্যাংক লিমিটেড দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখাসহ সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী বাস্তবায়ন করা, সামাজিক দায়বদ্ধতা থেকে জনগণের ইউটিলিটি বিল গ্রহণ, সামরিক-বেসামরিক পেনশন প্রদান, বিভিন্ন ভাতা যেমন- মুক্তিযোদ্ধা ভাতা, বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা প্রদান, ব্যাংকিং সেবা থেকে বঞ্চিতদের ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসার মাধ্যমে গ্রাহকদের দৈনন্দিন প্রথাগত ব্যাংকিং সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের উত্তম সেবা প্রদান করছে যা অব্যাহত থাকবে। এজন্য ৯০৮টি শাখা কাজ করে যাচ্ছে। জনতা ব্যাংক লিমিটেড গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে মৌলিক, প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী তথা নৈতিক আদর্শ, পেশাগত দৃষ্টিভঙ্গী, আন্তরিক সেবাদান ব্রতে এবং কর্মচারীদের উদ্বুদ্ধ করে গ্রাহক সেবা দান করবে।

ব্যাংকের প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালীকরণ এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে এ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস ও শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করতে হবে। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে গঠিত সেলটি ‘কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে আখ্যায়িত হবে। এ সেল ব্যাংকের সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে গঠিত ও পরিচালিত হবে। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে বিদ্যমান অভিযোগ সেল রয়েছে সেটি এখন হতে ‘কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে অভিহিত হবে। উল্লেখ্য যে, এ সেল কেবল গ্রাহক সেবা ও তাদের অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়গুলো দেখাশুনা করবে। ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োজিত করবেন। এ কেন্দ্রীয় সেলে দায়িত্বরত কর্মকর্তা অবশ্যই পদস্থ কর্মকর্তা হতে হবে এবং যথাযথ বুদ্ধিমত্তার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য তাদের উপর প্রয়োজনীয় ক্ষমতা অর্পণ করতে হবে।

কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক হিসেবে কার্যকর থাকবে। ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয় পর্যায়ে গঠিত বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে শাখা পর্যায়ে গঠিত গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক এর মাধ্যমে এ কার্যক্রম পরিচালিত হবে। এ সকল সেলের ও ডেস্কের জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা প্রধান কার্যালয় এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস ও শাখা প্রধানগণ নির্ধারণ করবেন যা এ নীতিমালার ৩.১০ অনুচ্ছেদ এ বর্ণনা করা হয়েছে। ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়ের প্রধান বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা নির্ধারণ করবেন। একইভাবে এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা এরিয়া প্রধান নির্ধারণ করবেন। ব্যাংক শাখায় নিয়োজিত কর্মবল ও গ্রাহক সংখ্যার বিষয়টি বিবেচনায় রেখে শাখা ব্যবস্থাপক কর্তৃক উক্ত ডেস্কের কর্মবল বা কর্মকর্তা নিয়োগ করবেন।



## জনতা ব্যাংক লিমিটেড গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো নিম্নরূপঃ



### ২.০২ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম :

২.০২.ক. ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যক্রম নিম্নের নির্দেশনা মোতাবেক সম্পাদিত হবে :

- ব্যাংকের সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর সরাসরি তত্ত্বাবধানে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম পরিচালিত হবে।
- রিসার্চ এন্ড প্ল্যানিং ডিভিশন ভবিষ্যতে ব্যাংকের গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, পরিবর্ধন, পরিমার্জন, সংশোধন, রিভিউ কার্যক্রম ও নতুন পরিকল্পনা সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন করবে।
- হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন ভবিষ্যতে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সুস্পষ্ট আচরণ বিধি প্রণয়ন, পরিবর্ধন, পরিমার্জন, সংশোধন, প্রচার ও রিভিউ কার্যক্রম সম্পাদন করবে। এ কার্যক্রম সম্পাদনে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করবে।
- বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন ভবিষ্যতে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড, কাস্টমার চার্টার ও গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী প্রণয়ন, পরিবর্ধন, পরিমার্জন, সংশোধন, প্রচার ও রিভিউ কার্যক্রম সম্পাদন করবে। এ কার্যক্রম সম্পাদনে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করবে।
- ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, পরিবর্ধন, পরিমার্জন, সংশোধন, রিভিউ কার্যক্রম ও নতুন পরিকল্পনা সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন করবে।
- এ নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যক্রম সুষ্ঠু ও সূচারূপে সম্পাদনে ব্যাংকের সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর নির্দেশক্রমে অন্যান্য ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করবে।

**এছাড়াও ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে এ সেল নিম্নে বর্ণিত নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন করবে :-**

১. ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বিষয়ে মৌলিক প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি তথা নৈতিক আদর্শ প্রতিষ্ঠা করা।
২. এ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়স্থ বিভিন্ন ডিভিশনসমূহের মধ্যে সমন্বয়ের দায়িত্ব পালন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে যোগাযোগ রক্ষা করা।
৩. গ্রাহক সেবা ও তার পদ্ধতিগত দুর্বলতা পর্যালোচনা এবং উক্ত দুর্বলতা নিরসনকল্পে কেন্দ্রীয়ভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন করা।
৪. প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন ষান্মাসিক ভিত্তিতে ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা।

## ২.০২.খ. পরিচালনগত কার্যক্রম :

১. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাংকের বিভিন্ন স্তরের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. বিভাগীয় কার্যালয়/এরিয়া অফিস গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক এর সার্বিক কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. যথাসময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের চিঠি পত্রাদির জবাব প্রদান ও যোগাযোগ রক্ষা করা। এ সেলে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অন্য কোন বিভাগ সংশ্লিষ্ট হলে এ সেল নিজ দায়িত্বে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট জবাব প্রেরণ করা।
৪. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালার কোন পরিবর্তন, পরিবর্ধন বা নতুন কোন নীতিমালা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হলে তা ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাব আকারে পেশ করা।
৫. গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন ও বাস্তবায়ন করা।
৬. সরাসরি গ্রাহক, ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস বা শাখা পর্যায় হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৭. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে প্রেরণ করা।

## ২.০৩ বিভাগীয় কার্যালয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. অধীনস্থ এরিয়া পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব দান করা।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের দশ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।
৬. ব্যাংক শাখাগুলোতে গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) মতবিনিময় সভার আয়োজন করা।
৭. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত এবং এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত ব্যাংকের ব্যবসা উন্নয়নের গ্রাহকের অভিযোগের বিষয়ে পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিভাগীয় কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটিতে পর্যালোচনা করা এবং মন্তব্যসহ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করা।

## ২.০৪ এরিয়া অফিস গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. অধীনস্থ শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব দান করা।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের দশ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বিভাগীয় কার্যালয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।
৬. ব্যাংক শাখাগুলোতে গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে) মতবিনিময় সভার আয়োজন করা।
৭. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত ব্যাংকের ব্যবসা উন্নয়নের গ্রাহকের পরামর্শ বিষয়ে পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে এরিয়ার সংশ্লিষ্ট কমিটিতে পর্যালোচনা করা এবং মন্তব্যসহ বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করা।

## ২.০৫ শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে টেলিফোনে বা লিখিত আকারে প্রাপ্ত যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিকল্পে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা। কোন গ্রাহক স্ব-শরীরে শাখায় এসে সংশ্লিষ্ট ডেস্কে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তাদের অভিযোগ ধৈর্যসহকারে ও আন্তরিকতার সাথে শোনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা।
২. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকগণের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করা।
৩. টেলিফোনে ও লিখিত আকারে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য ২টি ভিন্ন ভিন্ন রেজিস্টার সংরক্ষণ করা। অতপর গুরুত্বানুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
৪. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের পাঁচ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন এরিয়া/বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।
৫. জটিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে এরিয়া অফিসে প্রেরণ করা। এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর যোগাযোগ করা।
৬. ব্যাংকের ব্যবসা উন্নয়নে গ্রাহকের অভিযোগের বিষয়ে পরবর্তী মাসের ২ তারিখের মধ্যে কমিটিতে পর্যালোচনা করা এবং মন্তব্যসহ এরিয়া গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করা।

## ২.০৬ গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা :

- ব্যাংক জনগণ, জনগণের অর্থ বা অর্থের সমতুল্য পণ্য নিয়ে কারবার করে থাকে। মানুষ সর্বদাই উচ্চাকাঙ্ক্ষী। আর অর্থ হচ্ছে একটি স্পর্শকাতর সম্পদ। কাজেই মানসম্মত গ্রাহক সেবা ও বিশ্বাসযোগ্যতা দুটিই ব্যাংকের জন্য অতীব গুরুত্বপূর্ণ বিষয়।
- এ দু'টি বিষয় প্রধানতঃ নির্ভর করে ব্যাংকের প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী, আদর্শ ও নৈতিকতা পোষণ, ধারণ বা চর্চার ওপর। কাজেই গ্রাহক সেবার লক্ষ্যে ব্যাংকের কিছু মূলনীতি, আদর্শ, কৃষ্টি ও নৈতিক মানদণ্ড সামগ্রিকভাবে প্রতিষ্ঠা করতে হবে। এগুলোর পুঙ্খানুপুঙ্খ চর্চার মাধ্যমে ব্যাংকের পক্ষে একদিকে প্রশাসনিক কৃতিত্ব অন্যদিকে গ্রাহকের বিশ্বাসযোগ্যতা অর্জন করা সম্ভব হবে।

গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক কিছু মৌলিক আদর্শ ও নৈতিকতা প্রতিষ্ঠা ও চর্চা নিশ্চিত করতে হবে যা নিম্নে বর্ণিত হলো :-

### মৌলিক নীতিসমূহ

ক্র.নং	মূলনীতি/নৈতিকতা	বিস্তারিত বিবরণ
১	দায়বদ্ধতা	গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দায়-দায়িত্ব, দায়বদ্ধতা সুস্পষ্ট ও সুনির্দিষ্টভাবে নির্ধারণ করতে হবে। ব্যাংককে দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে তাদের সম্মানিত গ্রাহককে সেবা প্রদান করতে হবে।
২	স্বচ্ছতা	ব্যাংক কর্তৃক তাদের গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলী ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা থাকতে হবে।
৩	সততা ও ন্যায়পরায়ণতা	ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীগণকে গ্রাহক সেবায় সততা, আনুগত্য ও নিরপেক্ষতা প্রদর্শন করতে হবে। গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে অবশ্যই ব্যক্তি স্বার্থের উর্ধ্বে থেকে কাজ করতে হবে।
৪	পরিপালন	গ্রাহক সেবা প্রদানে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণকে অবশ্যই এতদসংক্রান্ত বিধি-বিধান, নীতিমালা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা যথযথভাবে পরিপালন করতে হবে।
৫	নিরাপত্তা	ব্যাংকের পণ্য ও সেবা চালু করার ক্ষেত্রে অপারেটিং সিস্টেমে নিরাপত্তার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।
৬	গোপনীয়তা	আইনগত বাধ্যবাধকতা, জনস্বার্থ, ব্যাংকের স্বার্থ সংরক্ষণ-প্রভৃতি ক্ষেত্র ব্যতিরেকে গ্রাহকগণের ব্যাংকিং লেনদেনে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে।

## ২.০৭ শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা :

ব্যাংকিং পদ্ধতি উন্নততর গ্রাহক সেবামুখী হতে হবে। সেজন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়ে সময়ে ব্যাংকিং পদ্ধতি ও গ্রাহক সেবার ওপর এর প্রভাবকে পর্যালোচনা করবে। ব্যাংক এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত একটি নীতিমালা থাকবে যার মধ্যে নিম্নোক্ত বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে :

- ক. শাখায় প্রদত্ত ব্যাংকিং সেবা বা সুবিধাদির বিস্তারিত বিবরণ সম্মিলিত পুস্তিকা (ইংরেজী ও বাংলায়) গ্রাহকগণকে সরবরাহ করা।
- খ. সকল সার্ভিস কাউন্টারে নির্দেশক বোর্ড প্রদর্শন করা।
- গ. নির্বাহী/উর্ধ্বতন কর্মকর্তা কর্তৃক মাঝে মাঝে আকস্মিকভাবে সার্ভিস বা ব্যাংক কাউন্টার পরিদর্শন করা।
- ঘ. ব্যাংক শাখা ও এটিএম বুথগুলোতে নিরাপত্তা ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পর্যবেক্ষণ ও উন্নত করা।
- ঙ. বৃহৎ শাখাগুলোতে “অনুসন্ধান কাউন্টার” স্থাপন করা।
- চ. গ্রাহক সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ দান করা।
- ছ. সাধারণ গ্রাহকগণের উপযোগী ব্যাংকিং সেবা বা পণ্য প্রচলন করা।
- জ. বার্ষিক ভিত্তিতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে জরিপ করা।

## ২.০৮ আচরণ বিধি :

ব্যাংকে একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সুসংস্কৃতির পরিমন্ডলে থেকে যথার্থ পেশাদারি যোগ্যতা অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে থাকে। তাছাড়া অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নেও সহায়তা করে। তাই নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় জনতা ব্যাংক লিমিটেড তাদের কর্মকর্তা কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করে যাতে নিম্নে বর্ণিত ৫টি ক্ষেত্রে এর প্রয়োগ ও প্রতিফলন ঘটবে :

- ক. জনবল (গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ)
- খ. ব্যাংক চত্বর (ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পারস্পরিক যোগাযোগ এবং গ্রাহক সেবা প্রদানের স্থান)
- গ. দলিল দস্তাবেজ (ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত দলিল পত্রাদি)
- ঘ. প্রক্রিয়া (ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধানের প্রক্রিয়া বা পদ্ধতিসমূহ)
- ঙ. রীতি/প্রথা (ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি)

আচরণ বিধি প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী-ক মূলে এ নীতিমালার সহিত সংযোজন করা হয়েছে।

## ২.০৯ সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

জনতা ব্যাংক লিমিটেড তার জনবল, গ্রাহক, গ্রাহকের চাহিদা, পরিবেশ ও লজিস্টিক সাপোর্ট ইত্যাদি বিষয়াদি বিবেচনায় রেখে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করেছে এবং সংশ্লিষ্ট সকলে উহা পরিপালন করবে। গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে জনতা ব্যাংক লিমিটেড তার প্রদত্ত সার্ভিস সমূহের সময় সম্বলিত নোটিশ শাখা ও অফিসে প্রকাশ্যে বুলিয়ে রাখবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শণ করবে।

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী-খ মুলে এ নীতিমালার সহিত সংযোজন করা হয়েছে।

## ২.১০ কাস্টমার চার্টার :

ব্যাংকের সকল গ্রাহক, সকল শাখা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্র এবং ওয়েবসাইটে কাস্টমার চার্টারের কপি সহজলভ্য হতে হবে। কাজেই ব্যাংককে-

১. কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন ও সংরক্ষণ করতে হবে এবং শাখাগুলোতেও দৃষ্টি সীমার মধ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।
২. তাদের ওয়েবসাইট, নোটিশ বোর্ড, পোস্টার, লিফলেট বা যে কোন মাধ্যমে গ্রাহকগণের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব এবং ব্যাংকের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিতকরণ, প্রচার ও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

কাস্টমার চার্টার নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী-গ মূলে এ নীতিমালার সহিত সংযোজন করা হয়েছে।

## ২.১১ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন :

অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সহজতর করার লক্ষ্যে ব্যাংক অবশ্যই—

ক. কেন্দ্রীয়, বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস এবং শাখা পর্যায়ের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নাম, পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শন করবে।

খ. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের অনুরূপ ঠিকানা ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবে।

## ২.১২ গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচীঃ

বর্তমান সময়ে ই-ব্যাংকিং এর প্রসারের সাথে সাথে আর্থিক খাতে প্রতারণা, জাল-জালিয়াতি, সংকট, দুর্নীতি এবং গ্রাহক হয়রানির ঘটনা প্রায়শই সংঘটিত হচ্ছে। ই-ব্যাংকিং বলতে ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস, যেমন- কম্পিউটার, ল্যান্ডফোন, মোবাইল ফোন, এটিএম, পয়েন্ট অব সেল ইত্যাদির মাধ্যমে সংঘটিত ব্যাংকিং পণ্য ও সেবাসমূহের লেনদেনকে বোঝায়। গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে তথ্য ও যোগাযোগের ব্যবধান এবং গ্রাহকগণের আর্থিক শিক্ষা ও সচেতনতার অভাবই এসবের প্রাথমিক কারণ হিসেবে চিহ্নিত হয়েছে। জাল জালিয়াতি ও পরিচিতি হরণ এবং সাইবার নিরাপত্তা ভঙ্গের মত পরিস্থিতিতে গ্রাহকগণের সচেতনতাই হলো মূল প্রতিরোধক।

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী-ঘ মূলে এ নীতিমালার সহিত সংযোজন করা হয়েছে।

## অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

আমানতকারী ও অন্যান্য গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ আর্থিক ব্যবস্থার এক মৌলিক শর্ত। গ্রাহকগণের স্বার্থ বিপ্লিত হলে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের অবনতি ঘটে এবং অভিযোগের উৎপত্তি হয়। এছাড়া অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ গ্রাহক কিংবা ব্যাংকের ক্ষতির কারণ হতে পারে। গ্রাহকগণের অভিযোগের বিষয়ে দ্রুত ও যথাযথ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থা গ্রহণ না করার ফলে সেগুলো গণমাধ্যমে প্রকাশিত হলে তাতে ব্যাংকের সুনাম ক্ষুণ্ণ হয় এবং আর্থিক ব্যবস্থা সম্পর্কে জনমনে নেতিবাচক ধারণা তৈরী হতে পারে। কাজেই গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংক খাত সম্পর্কে জনসাধারণের আস্থার উন্নয়নকল্পে ব্যাংকে একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি থাকা প্রয়োজন যাতে তাদের গৃহীত অভিযোগগুলোর প্রতি সর্বাধিক গুরুত্বারোপ করে সেগুলো দ্রুত ও সুচারুভাবে নিষ্পত্তি করা যায়। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হলো কতকগুলো কার্যক্রমের সমষ্টি যথা- অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরীকরণ, অভিযোগ লিপিবদ্ধের পদ্ধতির উন্নয়ন, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রক্রিয়া গ্রহণ, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন ইত্যাদি। এগুলো নিম্নে বর্ণনা করা হলো-

### ৩.০১.০১ অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়া :

ক. ব্যাংক বিদ্যমান নিম্নের যেকোন মাধ্যমে গ্রাহকগণকে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ দিবে; শুধু লিখিতভাবেই অভিযোগ দাখিল করতে হবে, গ্রাহকগণের উপর এরূপ কোন শর্তারোপ করা যাবে না।

- ল্যান্ড টেলিফোন
- মোবাইল ফোন
- এস এম এস
- ফ্যাক্স
- ওয়েব সাইট
- ই-মেইল
- লিখিত ও ডাক/ কুরিয়ার যোগে প্রেরিত
- ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে
- অভিযোগ বক্সের মাধ্যমে ইত্যাদি

খ. ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন্ট লজমেন্ট সিস্টেম চালু করা যেতে পারে।

গ. গ্রাহকগণ যে শাখাতেই হিসাব সংরক্ষণ কিংবা আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করণ না কেন ব্যাংককে গ্রাহকগণের জন্য যে কোন শাখায় অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

ঘ. ব্যাংক তার গ্রাহক অথবা গ্রাহকগণের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ গ্রহণ করবে।

ঙ. গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ অভিযোগ দাখিলের নির্ধারিত ফর্ম (সংযোজনী-৬) এ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে অথবা প্যাম্পলেট এবং পোস্টার আকারে অভিযোগকারীর নিকট সহজলভ্য করতে হবে।

### ৩.০১.০২ প্রাপ্ত অভিযোগের ধরণঃ

- (ক) হিসাব খোলা ও পরিচালনার ক্ষেত্রে আপত্তি ও ত্রুটি-বিচ্যুতি।
- (খ) সুদ হিসাবায়নে ভুল/ অতিরিক্ত সুদ আদায়/ কম সুদ প্রদান/ সুদের হার নির্ধারণে নীতিমালা লঙ্ঘন।
- (গ) চার্জ/ কমিশন/ ফি আদায়ে নিয়মের ব্যত্যয় হওয়া।
- (ঘ) ইনওয়ার্ড ও আউটওয়ার্ড (লোকাল ও ফরেন) রেমিট্যান্স প্রদানে বিলম্বকরণ।
- (ঙ) গ্রান্টি/ এলসি'র বিপরীতে বিল (যথাযথ থাকা সাপেক্ষে) পেমেন্টের ক্ষেত্রে বিলম্বকরণ।
- (চ) চেক/ বিল/ ড্রাফট এর অর্থ কালেকশনে বা আদায়কৃত অর্থ জমাকরণ/ প্রদানের ক্ষেত্রে বিলম্বকরণ।
- (ছ) ঋণ/ আমানতের উপর সুদ হার বিষয়ে গ্রাহককে ভুল তথ্য প্রদান করা।
- (জ) ঋণ প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণে বিলম্বকরণ/ মঞ্জুরীকৃত ঋণ বিতরণে কালক্ষেপণ।
- (ঝ) কোন বৈধ কারণ ছাড়াই ঋণ আবেদন গ্রহণে অস্বীকৃতি জানানো এবং ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রিতা।
- (ঞ) বেতন/ পেনশন/ বিবিধ ভাতা পরিশোধে অহেতুক বিলম্ব/ হয়রানিকরণ।



(ট) ম্যানেজার/ শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মস্থলে বিলম্বে উপস্থিতি এবং কর্মকালীন স্ব স্ব ডেস্কে না থাকায় গ্রাহক সেবা বিঘ্নিত হওয়া।

(ঠ) স্বীকৃত বিল মূল্য পরিশোধে অযথা কালক্ষেপণ করা।

(ড) ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণে বিদ্যমান ঋণ নীতিমালা যথাযথভাবে পরিপালন না করা।

(ঢ) সুদ মওকুফ ও ঋণ সুবিধা প্রদানসহ নানাবিধ ব্যাংকিং কার্যক্রমে অনৈতিক সুবিধা গ্রহণ করা।

(ণ) গ্রাহকের সাথে ব্যাংকারের আর্থিক লেনদেন।

(ত) অন্যান্য।

### ৩.০২ অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ :

ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য অবশ্যই অভিযোগ রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে। রেজিস্টারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অবশ্যই লিপিবদ্ধ থাকবে :-

- অভিযোগ গ্রহণের তারিখ
- অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির নাম ও পূর্ণ ঠিকানা
- অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
- অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও পদবী
- নিষ্পত্তির বর্তমান অবস্থা
- নিষ্পত্তির তারিখ

খ) ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ এবং সেগুলো নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নথি সংরক্ষণ করতে হবে।

### ৩.০৩ অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ :

ব্যাংক অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অবশ্যই অগ্রাধিকরণ করতে হবে। সেজন্য ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণীতে বিভাজন করতে হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **HS**, স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **S** ও সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে **G** মার্কিং করতে হবে:

অভিযোগের প্রকৃতি	শ্রেণী
<ul style="list-style-type: none"><li>- জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ</li><li>- অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে</li><li>- সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/বিএবি/ভিআইপিগণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ</li></ul>	অধিক স্পর্শকাতর (HS)
<ul style="list-style-type: none"><li>- ঘুম ও দুর্ব্যবহার সংক্রান্ত অভিযোগ</li><li>- বৈদেশিক রেমিটেন্স ও মেয়াদোত্তীর্ণ বৈদেশিক বিল অ-পরিশোধ সংক্রান্ত অভিযোগ</li><li>- ব্যাংকের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ</li><li>- সরকারের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্যসমূহ (কৃষি ঋণ, কৃষকদের ভর্তুকী ইত্যাদি), সরকারের দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচীর আওতায় প্রদত্ত ঋণ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী ( বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, হতদরিদ্র ভাতা ইত্যাদি)</li></ul>	স্পর্শকাতর (S)
<ul style="list-style-type: none"><li>- অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ</li></ul>	সাধারণ (G)

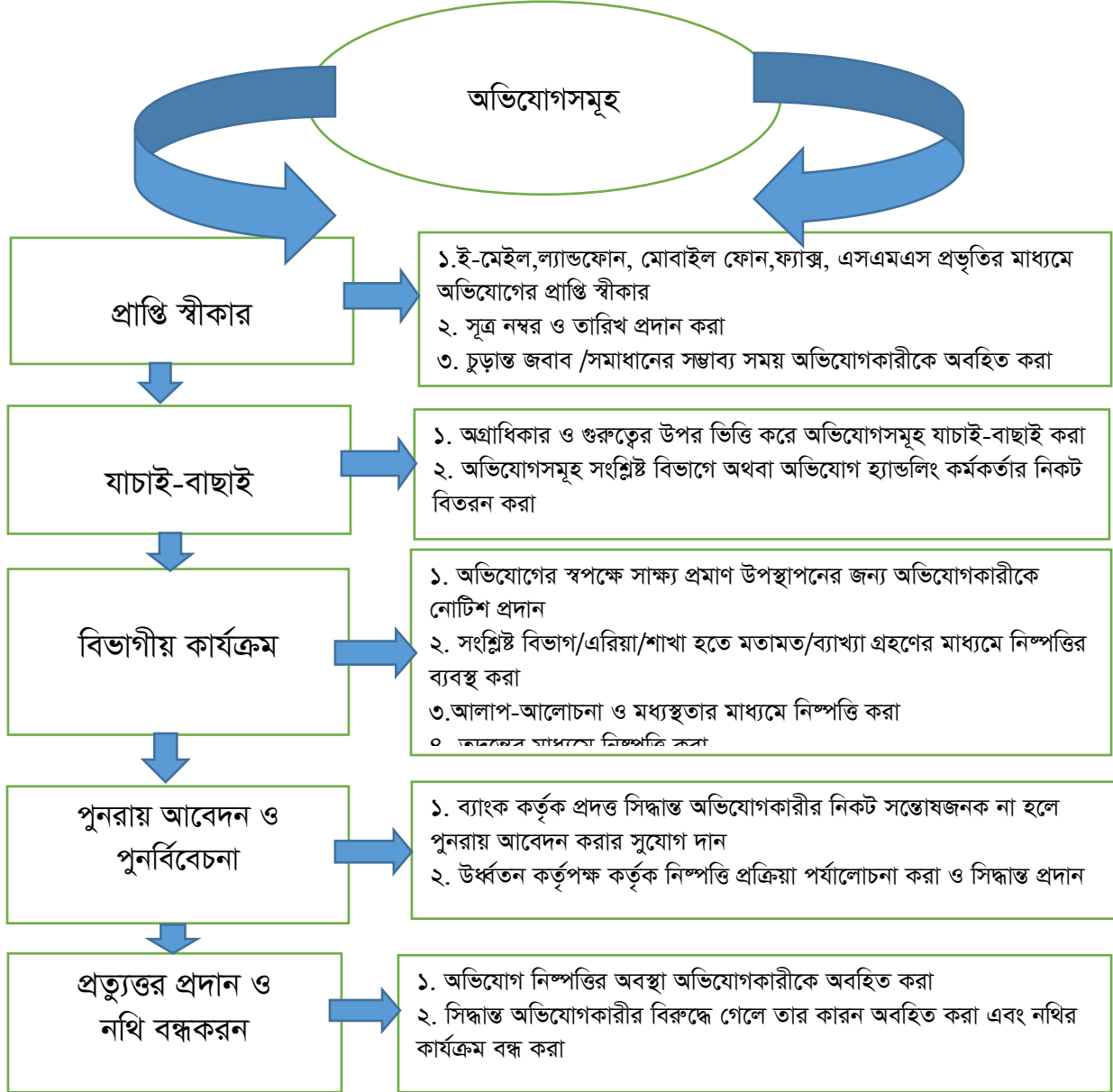
অভিযোগের অগ্রাধিকরণের ভিত্তিতে ব্যাংক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

### ৩.০৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া :

প্রাতিষ্ঠানিক সুনাম ও অস্তিত্ব রক্ষার তাগিদে অভিযোগ নিরসন করা যেকোন প্রতিষ্ঠানের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কাজ। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা টীমকে তাদের ব্যাংকের বিরুদ্ধে গৃহীত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে একটি নিয়মানুগ পদ্ধতি অনুসরণ করা উচিত। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ায় অন্তত নিম্নোক্ত ৫টি ধাপ অনুসরণ করা আবশ্যিক :-

- ৩.০৪.১। প্রাপ্তি স্বীকার : ১. ই-মেইল, ল্যান্ড ফোন, মোবাইল ফোন, ফ্যাক্স, এসএমএস প্রভৃতির মাধ্যমে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করা  
২. সূত্র নম্বর ও তারিখ প্রদান করা  
৩. চূড়ান্ত জবাব/সমাধানের সম্ভাব্য সময় অভিযোগকারীকে অবহিত করা
- ৩.০৪.২। যাচাই-বাছাই : ১. অগ্রাধিকার ও গুরুত্বের উপর ভিত্তি করে অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করা  
২. অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট বিভাগে অথবা অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তার নিকট বিতরণ করা
- ৩.০৪.৩। বিভাগীয় কার্যক্রম : ১. অভিযোগের স্বপক্ষে সাক্ষ্য প্রমাণ উপস্থাপনের জন্য অভিযোগকারীকে নোটিশ প্রদান  
২. সংশ্লিষ্ট বিভাগ/এরিয়া/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা  
৩. আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা  
৪. তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা
- ৩.০৪.৪। পুনরায় আবেদন ও পুনর্বিবেচনা: ১. ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর নিকট সন্তোষজনক না হলে পুনরায় আবেদন করার সুযোগ দান  
২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করা ও সিদ্ধান্ত প্রদান
- ৩.০৪.৫। প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ: ১. অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অভিযোগকারীকে অবহিত করা  
২. সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অবহিত করা এবং নথির কার্যক্রম বন্ধ করা।

## অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া



### ৩.০৪.০১. প্রাপ্তি স্বীকার :

- অভিযোগের দ্রুত প্রাপ্তি স্বীকার করতে হবে যাতে অভিযোগকারী তার অভিযোগটি আমলে নেয়ার ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারেন। উক্ত প্রাপ্তি স্বীকারে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া এবং অভিযোগের বিষয়ে যোগাযোগের জন্য তথ্যাদি, বিশেষতঃ এ বিষয়ে যে কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যাবে তার নাম উল্লেখ করতে হবে। তাছাড়াও অভিযোগ সমাধানের সম্ভাব্য সময় উল্লেখ করতে হবে।
- প্রাপ্তি স্বীকার সবক্ষেত্রেই লিখিতভাবে করার প্রয়োজন নেই। অভিযোগটি টেলিফোনে গৃহীত হলে তার প্রাপ্তি স্বীকারও টেলিফোনেই করা যাবে।
- কোন অভিযোগ যদি নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হয় তাহলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল রাখতে হবে।
- স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করার লক্ষ্যে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেন্ট লজমেন্ট সিস্টেম তৈরী করা যেতে পারে।

### ৩.০৪.০২. অভিযোগ যাচাই-বাছাই :

- ক) প্রকৃতি ভেদে অভিযোগ বিভিন্ন রকম হতে পারে। কিছু অভিযোগ অত্যন্ত সংবেদনশীল আবার কতকগুলো সাধারণ সংবেদনশীল প্রকৃতির হতে পারে। কোন কোন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হয় আবার কিছু অভিযোগ থাকে যেগুলো অপেক্ষাকৃত কম গুরুত্ব বহন করে। কাজেই অভিযোগ সেলের প্রধান প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও জরুরীর ভিত্তিতে সেগুলোর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করবেন।
- খ) অতঃপর অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগগুলোর বিষয়ে যথাযথ নির্দেশনা/পরামর্শসহ সেগুলো সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করবেন এবং সেগুলোর প্রেরণ বা রেকর্ড সংরক্ষণ নিশ্চিত করবেন।

### ৩.০৪.০৩. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিভাগীয় কার্যক্রম :

#### ক) সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/বিভাগী কার্যালয়/এরিয়া অফিস/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা :-

অভিযোগগুলোর প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কার্যালয়/এরিয়া অফিস/শাখা হতে সেগুলোর ব্যাপারে আরও ব্যাখ্যা, মতামত, অতিরিক্ত তথ্যাদি বা নথির প্রয়োজন হলে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল লিখিতভাবে (পত্র/ইমেইল মারফত) তা চাইবে এবং সুষ্ঠুভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এ ধরনের পরিস্থিতিতে অভিযুক্ত শাখা/বিভাগীয় কার্যালয়/এরিয়া অফিসসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে বাধ্য থাকবে।

#### খ) আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা :-

অনেক ক্ষেত্রে ব্যাংক ও অভিযোগকারীর মধ্যে মতবিরোধ দেখা দিতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য তাদের মধ্যে পারস্পরিক আলাপ-আলোচনারও প্রয়োজন হতে পারে। এ ক্ষেত্রে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল অভিযোগকারীর সাথে মিটিং, মধ্যস্থতা, সরাসরি বা ফোনে আলাপ-আলোচনার ব্যবস্থা করবে এবং শান্তিপূর্ণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবে। মধ্যস্থতাকারী এক্ষেত্রে সমস্যা সমাধানের সুযোগ তৈরী করে দিবে, কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্ত মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোন জবরদস্তি করবেনা।

#### গ) তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা :-

জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ যথা- প্রতারণা, জালিয়াতি, আর্থিক দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ প্রভৃতি ক্ষেত্রে প্রকৃত ঘটনা উদ্ঘাটনের লক্ষ্যে সরেজমিনে তদন্তের প্রয়োজন হলে ব্যাংক তার ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট, ইন্টারনাল অডিট বা পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে বিশেষ টিম গঠন করে তদন্তের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। তদন্ত প্রতিবেদনে তদন্ত কার্যক্রমে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/কর্মকর্তাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ফৌজদারী অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংক বিধি মোতাবেক আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

#### ঘ) বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ :-

যে সকল অভিযোগপত্রে কোন নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকে না সেগুলো বেনামী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। আবার যে সকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকে না বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো ছদ্মনামী অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই। তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে, অভিযোগ সুনির্দিষ্ট, তথ্যপূর্ণ ও বস্তুনিষ্ঠ হলে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক ও গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকলে ব্যাংক তা অবশ্যই আমলে নেবে। এছাড়া কোন অভিযোগ একান্ত ব্যক্তিগত, ব্যাংকের বাইরে লেনদেন, পারিবারিক কলহ ইত্যাদি ব্যাংক সম্পর্কিত বিষয় না হলে অর্থাৎ অভিযোগ ব্যাংক ও ব্যাংকের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট না হলে তা অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে না এবং সে বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই।

### ৩.০৪.০৪. পুনরায় আবেদন ও পুনর্বিবেচনা :

ব্যাংকের গ্রাহকগণের পুনরাবেদন পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থা থাকতে হবে। কোন অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুনরাবেদন করতে পারবেন। এরূপ ক্ষেত্রে ব্যাংকের প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে এবং ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করবে। তারপর ব্যাংক নির্ধারণ করবে যে, তারা মূল সিদ্ধান্ত বহাল রাখবে নাকি এটি পুনর্বিবেচনা করবে।

পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি ভিন্ন টীম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তাঁরা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন। তারপরও ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে কোন অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থাকলে তিনি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের কপি ও অন্যান্য সাপোর্টিং দলিলাদিসহ বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

### **৩.০৪.০৫. প্রত্যুত্তর প্রদান এবং নথির কার্যক্রম বন্ধকরণ :**

**ব্যাংককে-**

- ১) অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করতে হবে।
- ২) সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অভিযোগকারীকে অবহিতকরণপূর্বক নথির কার্যক্রম বন্ধ করতে হবে।

### **৩.০৫. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ :**

কোন প্রতিষ্ঠানের যথাযথ ও কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নিশ্চিত করতে দক্ষ জনবল অতীব গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে অভিযোগসমূহ কার্যকর ও দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের কিছু সাধারণ গুণাবলী থাকা প্রয়োজন। অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজটি মূলতঃ দলবদ্ধভাবে সম্পাদিত একটি কাজ। অভিযোগ সেলের সাফল্য নির্ভর করে সেখানে নিয়োজিত লোকবলের আচরণ ও মনোভাবের উপর। তাই ব্যাংকের যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিম্নবর্ণিত আচরণ ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করা প্রয়োজন :-

#### **ক) প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকার :**

একটি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হয় তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রতি কর্তৃপক্ষের প্রতিশ্রুতিই সকল কর্মকর্তাকে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে উদ্বুদ্ধ করে থাকে। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাগণ যাতে প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সে বিষয়টি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে নিশ্চিত করতে হবে।

#### **খ) নিরপেক্ষতা ও সততা :**

অভিযোগসমূহ যথাযথ ও সূক্ষ্মভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য নিরপেক্ষতা ও সততা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য দুটি বড় গুণ। কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি বা তদন্ত কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত স্বার্থ জড়িত থাকলে তা অভিযোগ নিষ্পত্তির গোটা পদ্ধতিকে দুর্বল করে দিতে পারে এবং স্বার্থ সংশ্লিষ্টদের জন্য তা আর্থিক ক্ষতির কারণও হতে পারে। তাই কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করতে হবে।

#### **গ) যোগ্যতা :**

অভিযোগ তদন্ত কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের পর্যাপ্ত জ্ঞান ও দক্ষতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ক্ষেত্রে যথাযথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার মত যোগ্যতা থাকা উচিত। তাই কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করতে হবে।

#### **ঘ) স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে যাওয়া :**

কোন কাজে কর্মকর্তার ব্যক্তি স্বার্থ জড়িত থাকলে তখনই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্বের উদ্ভব হয় যা উক্ত কর্মকর্তার দায়িত্ব পালনের লক্ষ্যকে অথবা ব্যাংকের হয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াকে ব্যাহত করতে পারে। তাই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব দূরীভূত করার জন্য কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করতে হবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদের উদ্বুদ্ধ করতে হবে।

### **৩.০৬. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা:**

প্রতিটি কাজ যথাসময়ে সম্পাদনের জন্য অবশ্যই একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা থাকতে হবে। তাই ব্যাংককে অবশ্যই অভিযোগ প্রাপ্তির পর কাজ শুরু ও নিষ্পত্তি করার জন্য ২২ পাতায় বর্ণিত একটি সময়সীমা নির্ধারণ করে দিতে হবে।

## অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা

ক্রম	অভিযোগের ধরণ	কাজ শুরুর পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা
১	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	কল সেন্টার	কল সেন্টার	তাৎক্ষণিক
২	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোন তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৩	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক	২ সপ্তাহ
৪	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক	৫ দিন
৫	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক	৩ দিন
৬	সাধারণ ও বোনামী অভিযোগ	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৭	অভিযোগের জবাব প্রদান	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে

অনিবার্য কারণে কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা বিষয়টি অভিযোগ সেল প্রধানকে বিস্তারিত অবহিত করবেন এবং অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য ৩/৫ দিন অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করে সংশ্লিষ্ট শাখা বা কর্মকর্তাকে তাগিদ প্রদান করবেন। অনুরূপভাবে, কোন তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল প্রধান বিষয়টি সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালককে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করা যাবে।

### ৩.০৭. নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন :

#### ৩.০৭.০১. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন :

- ক) ব্যাংককে তাদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ/নির্দেশনা অবশ্যই পরিপালন করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ফরওয়ার্ড করা হলে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক উক্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবে এবং যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।
- খ) বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত কোন তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে বাংলাদেশ ব্যাংকের পত্র/ই-মেইলে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণের ব্যবস্থা করবে।
- গ) কোন বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে ব্যাংক উক্ত বিষয়ে তদন্ত করে সাপোর্টিং কাগজপত্রাদিসহ তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।
- ঘ) বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোন অভিযোগের বিষয়ে রায়/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে প্রশাসনিক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক এ ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করা হলে ব্যাংক উক্ত উপদেশ/নির্দেশ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পরিপালন করে যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

#### ৩.০৭.০২. নীতিমালার পরিপালন :

- ক) নীতিমালার নির্দেশাবলীর বিষয়ে ব্যাংকের পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিত তদারকি করবে। সে লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক ব্যাংকের নিকট নীতিমালার পরিপালন সংক্রান্ত তথ্যাদি চাইতে পারে। এভাবে সরবরাহকৃত তথ্যাদি সার্বিকভাবে অবশ্যই ন্যায্য, সঠিক ও সম্পূর্ণ হবে।
- খ) চলমান তদারকি কার্যক্রমের পাশাপাশি নীতিমালাটির বাস্তবায়ন ও পরিপালন হচ্ছে কি না সেজন্য বাংলাদেশ ব্যাংক সরেজমিনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে।
- গ) বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিতভাবে ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মান মূল্যায়ন করবে।
- ঘ) নীতিমালার নির্দেশাবলীর পরিপালনে ব্যর্থ হলে বাংলাদেশ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বিরুদ্ধে ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (সংশোধিত ২০১৩ পর্যন্ত) মোতাবেক যথাযথ শাস্তির বিধান করতে পারবে।

### ৩.০৮. পুরস্কার ও শাস্তি :

নীতিমালাটির পরিপালনের জন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড তার কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও নীতিমালা ভংগের দায়ে শাস্তির বিধান করা হয়েছে :

১। বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে প্রণীত এ নীতিমালার সর্বোত্তম অনুশীলনকারী কর্মকর্তাকে ৫০০০.০০ (পাঁচ হাজার) টাকা প্রণোদনামূলক পুরস্কার এবং মাননীয় পর্ষদ কর্তৃক তার অনুকূলে প্রশংসাপত্র প্রদান করা যেতে পারে।

২। নীতিমালা পরিপালনে উদাসীন কিংবা ব্যর্থ কর্মকর্তাগণের জন্য প্রণীত নীতিমালা ভংগের দায়ে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর চাকুরী বিধি মালার নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ এর বিরুদ্ধে শাস্তির বিধান রাখা হয়েছে যা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োগ করা হবে।

৩। ব্যাংকের কোন গ্রাহক কিংবা প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াসহ অন্য কোন মিডিয়া কর্তৃক কোন কর্মকর্তার বিরুদ্ধে উত্থাপিত জাল-জালিয়াতি, অর্থ আত্মসাৎ কিংবা কোন অনিয়মের অভিযোগের ভিত্তিতে অনুসন্ধান/তদন্তে উক্ত অভিযোগ প্রমাণিত হলে প্রণীত নীতিমালার ভিত্তিতে এবং বিদ্যমান নিয়মনীতি ও প্রক্রিয়ায় দায়ী কর্মকর্তাগণের বিরুদ্ধে যথাযথ শৃঙ্খলামূলক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

### ৩.০৯. মূল কারণ বিশ্লেষণ ও নীতিমালা প্রণয়ন :

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী এ ব্যাংকের বিদ্যমান পণ্য/সেবা, নীতিমালা কিংবা ব্যাংকিং পদ্ধতির দুর্বলতার একটি চিত্র প্রদান করে। অভিযোগসমূহ ব্যাংকের কর্মদক্ষতা সম্বন্ধে অবগত হওয়ার এবং এর আবশ্যিকীয় উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যের একটি সমৃদ্ধ উৎসও বটে। আর ইহা তখনই সম্ভব হয় যখন অভিযোগগুলোর যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ করা হয় এবং সেগুলোকে নিয়মিতভাবে বিশ্লেষণ করা হয়। এরূপ বিশ্লেষণ প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত হতে পারে :

- যেসব গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে প্রায়শই অভিযোগ গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- প্রায়শ দাখিলকৃত অভিযোগের উৎসগুলো চিহ্নিতকরণ; দৃষ্টান্তস্বরূপ, সেগুলোর উৎস কি কোন ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, কোন বিশেষ গোষ্ঠী, নাকি কোন ব্যক্তি বিশেষ।
- পদ্ধতিগত দুর্বলতাগুলো চিহ্নিতকরণ।
- অভিযোগসমূহের ভৌগলিক বিস্তার-ইত্যাদি।

একই বিষয়ের উপর উত্থাপিত অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ব্যাংকের পদ্ধতিগত সমস্যার ইঙ্গিত বহন করে যা নিরসরণকল্পে ব্যাংক কর্তৃক অধিকতর অনুসন্ধান এবং সম্ভাব্য কার্যব্যবস্থা গ্রহণের প্রয়োজন দেখা দেয়। দৃষ্টান্তস্বরূপ, ব্যাংক কর্তৃক নীতিমালার ভুল ব্যাখ্যা কিংবা ভুলভাবে প্রয়োগ, সংশ্লিষ্ট অভ্যন্তরীণ ম্যানুয়ালে বিভ্রান্তিকর নির্দেশাবলী কিংবা ভুল পরামর্শ অন্তর্ভুক্ত থাকা, যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ পদ্ধতি না থাকা, সংশ্লিষ্ট জনবলের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব প্রভৃতি বিষয়গুলো অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণ হতে উঠে আসতে পারে। কাজেই ব্যাংক এর জন্য একটি ভাল কার্যপদ্ধতি হচ্ছে নিয়মিতভাবে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন তৈরি করে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ সমীপে উপস্থাপন করা। এইরূপ তথ্য বিশ্লেষণ ব্যাংকের সেবার মানোন্নয়ন, সুনাম সুরক্ষিতকরণ এবং ভবিষ্যতের জন্য প্রতিষ্ঠানকে আরও সুসংগঠিত হতে সহায়তা করবে।

ব্যাংক বিভিন্নভাবে অভিযোগের উপাত্তসমূহ বিশ্লেষণ করতে পারে, কিন্তু সেগুলোর ব্যাখ্যা-বিশ্লেষণে সতর্কতা অবলম্বন করা আবশ্যিক। যেমন-অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি পাওয়ার বিষয়টি ব্যাংকের নতুন পণ্য বা সেবা সংশ্লিষ্ট সমস্যাগুলোকে নির্দেশ করতে পারে অথবা ইহা তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিলে জনসাধারণের সচেতনতা বৃদ্ধির বিষয়টিও নির্দেশ করতে পারে। সমস্যার শুধুমাত্র একটি কারণই আমলে আনা উচিত নয়, কেননা একই অভিযোগের পেছনে প্রক্রিয়াগত, আচরণগত, পদ্ধতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কারণও থাকতে পারে। পর্যাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক জ্ঞান এবং অধিকতর দক্ষতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ করানো উচিত। অভিযোগসমূহের মূল কারণগুলো চিহ্নিত করে সমন্বিতভাবে সেগুলোর মোকাবেলা করা গেলে অভিযোগসমূহের সম্ভাব্য পুনরাবৃত্তি কমিয়ে আনা সম্ভব হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপের জন্য ব্যাংক কর্তৃক সেগুলোর প্রতিনিয়ত পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করা উচিত। এক্ষেত্রে সংখ্যাগত (যেমন: একটি নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা) ও গুণগত (যেমন: অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াতে গ্রাহক সন্তুষ্টির মাত্রা) উভয় প্রকার পরিমাপ পদ্ধতিই বিবেচনায় আনা যেতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ ও সহজে মূল্যায়নযোগ্য উপাদান হচ্ছে সময়ানুবর্তিতা। অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সম্পন্ন হওয়ার পর এ সম্পর্কে গ্রাহকগণ কি ধারণা পোষণ করেন তা জানাও সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগকারীগণের কাছ থেকে নিয়মিত মন্তব্য সংগ্রহের মাধ্যমে এবং একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সেগুলো জরিপ করে গ্রাহক সন্তুষ্টির পরিমাপ করা যেতে পারে।

ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রেও অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী উপযোগী হতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য এককভাবে কিংবা দলীয়ভাবে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের মধ্যে কে বা কারা নৈপুণ্য প্রদর্শন করতে পারছেন কিংবা পারছেন না তা সনাক্ত করতে পারে। ব্যাংকের সমস্যাবলী এবং উদ্বেগজনক বিষয় সম্পর্কিত তথ্যাবলী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের প্রশিক্ষণ ও উন্নয়নের প্রয়োজনীয় ক্ষেত্র নির্ধারণে সহায়তা করবে। অতএব, উপরোক্ত বিষয়গুলোর বিবেচনায় আগামী দিনে জনতা ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক কর্মনৈপুণ্য প্রদর্শনের লক্ষ্যে অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ পদ্ধতি গ্রহণ ও অনুসরণ করবে।

### ৩.১০ নীতিমালা বাস্তবায়ন :

- এ ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা বাস্তবায়নকল্পে কাঠামোগত দিক থেকে নিম্ন লিখিত কার্যক্রম অনুসরণ করতে হবে :
- ক. প্রধান কার্যালয়ে ব্যাংকের কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কার্যক্রম এ ব্যাংকের সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর অধীন ও সরাসরি তত্ত্বাবধানে পচালিত হবে। এ সেলের প্রধান থাকবেন ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট এর উপ-মহাব্যবস্থাপক, অন্য দু'জন সদস্য হলেন ডিপার্টমেন্টের একজন এজিএম ও এফএজিএম পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা অর্থাৎ উক্ত সেল এ ন্যূনতম তিন জন সদস্য কর্মরত থাকবেন।
- খ. বিভাগীয় কার্যালয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কার্যক্রম বিভাগীয় প্রধানের নেতৃত্বে একজন নির্বাহী/কর্মকর্তাসহ উক্ত সেল এ ন্যূনতম দু'জন সদস্য কর্মরত থাকবেন।
- গ. এরিয়া অফিস গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কার্যক্রম এরিয়া প্রধানের নেতৃত্বে একজন নির্বাহী/কর্মকর্তাসহ উক্ত সেল এ ন্যূনতম দু'জন সদস্য কর্মরত থাকবেন।
- ঘ. শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম শাখা প্রধানের নেতৃত্বে মোট দু'জন কর্মকর্তা পরিচালনা করবেন।
- ঙ. ব্যাংকের কাস্টমার চার্টার, সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ও গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন কেন্দ্রীয়ভাবে বাস্তবায়ন করবে।
- চ. ব্যাংকের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের জন্য প্রণীত আচরণ বিধি হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন কেন্দ্রীয়ভাবে বাস্তবায়ন করবে।
- ছ. ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা বাস্তবায়ন করবে।
- জ. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণকে এ নীতিমালা গুরুত্ব সহকারে পরিপালন ও অনুসরণ এবং সে মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এছাড়া এতদসংক্রান্ত ব্যাংকের বিদ্যমান অন্যান্য সার্কুলার, নীতিমালা ও নির্দেশনা পরিপালন করতে হবে।

-----সমাপ্ত-----



# আচরণ বিধি

## CODE OF CONDUCT



জনতা ব্যাংক লিমিটেড

[www.janatabank-bd.com](http://www.janatabank-bd.com), [jb.com.bd](http://jb.com.bd)

সূচীপত্র  
আচরণ বিধি

ক্রম	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.০৮.১	আচরণ বিধি	২৭
২.০৮.২	উদ্দেশ্য	২৭
২.০৮.৩	আইনগত ভিত্তি	২৭
২.০৮.৪	আচরণ বিধি নীতিমালার প্রয়োগ	২৭-২৮
২.০৮.৫	আচরণ বিধি লংঘনের প্রভাব	২৮
২.০৮.৬	গ্রাহক সেবায় কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্ত	২৮
২.০৮.৭	গ্রাহক সেবায় করণীয় (DO's)	২৯
২.০৮.৮	গ্রাহক সেবায় বর্জনীয় (DON'Ts)	২৯
২.০৮.৯	সুশৃঙ্খলমূলক ব্যবস্থা	২৯
২.০৮.১০	ড্রেস কোড	৩০
২.০৮.১১	যথার্থ শারীরিক ভাষা (Positive Body Language)	৩১
২.০৮.১২	অন্যান্য	৩২

## আচরণ বিধি :

সাধারণ অর্থে আচরণ বিধি বলতে ব্যাংক চত্বরে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী, সুবিধাভোগী বা মালিকপক্ষের জন্য ব্যক্তিগত শুদ্ধাচার, দাণ্ডরিক নিয়মাচার, ভদ্রোচিত পোষাক পরিচ্ছদ, পরিবেশগত ও সুশৃঙ্খল ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত কিছু রীতি নীতি বা নিয়মাবলীকে বোঝায়।

## উদ্দেশ্য :

- আচরণ বিধি প্রণয়নের উদ্দেশ্য হচ্ছে ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকর্তা-কর্মচারী, গ্রাহক ও অন্যান্য অতিথিদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্র্যবোধ থাকা সত্ত্বেও অন্ততঃ ব্যাংক চত্বরে তাদের আচার আচরণের মধ্যে সাম্যতা বা একত্ব আনয়ন করা।
- আচরণ বিধির আর একটি লক্ষ্য হচ্ছে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর মিশন ও ভিশন অর্জনে সকলকে অভিন্ন লক্ষ্যমাত্রায় উন্নীত করা।
- একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সুসংস্কৃতির পরিমন্ডলে থেকে যথার্থ পেশাদারি যোগ্যতা অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে থাকে।
- অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার- কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নেও সহায়তা করে।
- তাই নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর কর্মকর্তা কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করা হলো।

## আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.০৭ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

## আচরণ বিধি নীতিমালার প্রয়োগ :

জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন শাখা ও কার্যালয় কর্তৃক বিচক্ষণতার সহিত গ্রাহক সেবা প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করতে এ নীতিমালাটি একটি পূর্ণাঙ্গ পদ্ধতিরূপে কাজ করবে। ব্যাংক এর সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কাজে সরাসরি নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জন্য কিছু মৌলিক আচরণগত আদর্শ বা নির্দেশক প্রণয়ন করার প্রয়াস চালায়। এ আচরণ বিধি এর প্রয়োগ ও প্রতিফলন সাধারণতঃ নিম্নে বর্ণিত ০৫ টি ক্ষেত্রে কার্যকর হবে :

### ক. জনবল :

গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা কর্মচারীগণকে দাণ্ডরিক নিয়মাচার পরিপালন,ভদ্রোচিত পোষাক পরিচ্ছদ পরিধান,শৃঙ্খলামূলক রীতিনীতি এবং গ্রাহকদের সাথে সৌজন্যমূলক আচরণে অভ্যস্ত হতে হবে। গ্রাহক সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ দান করে দক্ষ জনশক্তি হিসেবে তৈরী করা।

### খ. ব্যাংক চত্বর :

কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং গ্রাহকদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্র্যতা থাকা সত্ত্বেও ব্যাংক চত্বরে সাম্যতা বা একত্ব আনয়ন করতে হবে। এছাড়াও ব্যাংক চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে হবে।

### গ. ব্যাংক ভবন :

- ব্যাংক ভবনে প্রবেশ পথ পরিষ্কার, উপস্থাপনযোগ্য ও স্বাগত জানানোর উপযোগী এবং প্রবেশ পথ রুদ্ধ করে এমন কোন প্রতিবন্ধকতা থাকবে না। সিঁড়ি(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) পরিষ্কার ও প্রতিবন্ধকতা মুক্ত রাখতে হবে।
- ফ্লোর পরিষ্কার ও শুকনা রাখাসহ শাখা অভ্যন্তরে পর্যাপ্ত আলোর ব্যবস্থা করতে হবে।
- প্রতিটি ডেস্ক ও কম্পিউটার পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকবে, অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরিয়ে ফেলতে হবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র টেবিলে সুন্দরভাবে গুছিয়ে রেখে কাজ করতে হবে।
- টেলিফোন সেট টেবিলের বাম হাতের দিকে রাখতে হবে এবং উহা নিয়মিত পরিষ্কার রাখতে হবে।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ডেস্কসমূহ দৃষ্টি নন্দনভাবে সাজাতে হবে এবং গ্রাহকদের জন্য রক্ষিত চেয়ার ও সোফা সুসজ্জিত থাকবে এবং পরিষ্কার রাখতে হবে।
- ব্যাংকের প্রিমিসেসে প্রদর্শিত প্রোডাক্ট ও সেবাসহ বিভিন্ন পোস্টার ও ব্রসিয়ার হালনাগাদ থাকবে এবং অপ্রয়োজনীয় পোস্টার সরিয়ে ফেলতে হবে।
- ব্যাংকের বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সেবাসহ বিভিন্ন কার্যক্রমের ব্রসিয়ার রাখার জন্য হোল্ডার থাকবে।
- লাঞ্চ বক্স, ব্যাগ, টাওয়েল, লেডিস ব্যাগ ইত্যাদি গ্রাহকদের দৃষ্টির ভিতরে বা টেবিলের উপরে রাখা যাবে না।
- লকার রুম (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) পরিষ্কার থাকবে এবং কোন ধরনের মালামাল রেখে প্রতিবন্ধকতার সৃষ্টি না হয় সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে।

- সার্ভিস কাউন্টার সহ সকল স্থান পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকবে।
- বিপুল পানির ব্যবস্থা থাকবে।
- বৃহৎ শাখায় অনুসন্ধান কাউন্টার স্থাপন করা।
- সিসি টিভি ( নাইট ভিশন) স্থাপন করা।
- সার্ভিস কাউন্টারে নিম্নের বর্ণনা মোতাবেক নির্দেশক বোর্ড স্থাপন করা যেতে পারে :

যেমন-

- ক) হেল্প ডেস্ক
- খ) পেনশন সেল
- গ) ভাতা প্রদান সেল
- ঘ) ইউটিলিটি বিল গ্রহণ সেল
- ঙ) ডিডি/টিটি ইস্যু ডেস্ক
- চ) ফরেন রেমিট্যান্স ডেস্ক
- ছ) অগ্রীম সেকশন
- জ) আমদানী সেকশন
- ঝ) রপ্তানী সেকশন
- ঞ) ডিপোজিট সেকশন ইত্যাদি

#### গ. দলিল দস্তাবেজ :

ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে তথ্য আদান প্রদানে ব্যবহৃত দলিল পত্রাদি সুস্পষ্ট এবং নির্ভুল হতে হবে। ইলেক্ট্রনিক সাইনযুক্ত দলিলাদি গ্রহণ ও প্রদান করবে। গ্রীণ ব্যাংকিং সহায়ক ই-দলিলাদি ক্রমান্বয়ে চালু করবে এবং আমলে নিবে।

#### ঘ. প্রক্রিয়া :

ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধানের প্রক্রিয়া সমূহ সন্তোষজনক হতে হবে। যুগের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডিজিটাল ব্যবস্থাপনা, অনলাইন পদ্ধতি, রিয়েলটাইম গ্রস সেটেলমেন্ট প্রক্রিয়া প্রবর্তন করতে হবে।

#### ঙ. রীতি/প্রথা :

ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি সাবলীল হতে হবে। এজন্য সকল প্রচলিত বিধি, প্রথার পাশাপাশি উন্নত ধরনের পারস্পরিক সম্পর্কের বিন্যাস ক্রমান্বয়ে প্রতিষ্ঠা করবে।

#### আচরণ বিধি লংঘনের প্রভাব :

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কর্তৃক আলোচ্য আচরণ বিধিমালার শর্ত লংঘনের কারণে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর চাকুরী বিধি মালার নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ এর বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।

#### গ্রাহক সেবায় কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্ত :

আচরণগত নির্দেশক বলতে কথা বলা, শোনা বা অভ্যর্থনার ক্ষেত্রে এমন আদর্শ বা মানকে বোঝাবে যাতে গ্রাহক সেবাদানকালে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আনুগত্য, নম্রতা, নিরপেক্ষতা ও সক্রিয় দৃষ্টিভঙ্গী প্রকাশ পায় এবং কোনভাবেই অশ্লীল, অশোভনীয় ভাষা, সংকেত বা বাতী প্রদর্শন করবে না। ব্যাংক এর কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহকগণের সাথে ল্যান্ড টেলিফোনে, মোবাইল ফোনে বা মুখোমুখি আলাপচারিতার সময় মানসম্মত আচরণ প্রদর্শন করার জন্য উদ্বুদ্ধ করবে যার কিছু দৃষ্টান্ত নিম্নে দেয়া হলো :

১. গ্রাহকগণের সাথে আলাপচারিতার সময় 'অনুগ্রহপূর্বক/দয়া করে', 'ধন্যবাদ' ইত্যাদি সৌজন্যমূলক শব্দের ব্যবহার করা। কোন টেলিফোনিক যোগাযোগের ক্ষেত্রে তিন বার রিং বাজার মধ্যেই এবং মোবাইল ফোনে ১৫ (পনের) সেকেন্ডের মধ্যে কল রিসিভ করার ব্যাপারে সদা তৎপর থাকতে হবে।
২. গ্রাহকগণকে 'মিঃ', 'মিস', 'স্যার/ম্যাডাম', 'জনাব বা ক্ষেত্র বিশেষে মূলনামে সম্মানের সাথে সম্বোধন করা যাবে। তবে সম্বোধনের ক্ষেত্রে 'প্রিয়', 'সুপ্রিয়', 'হে', 'এই', 'ভাইয়া', 'বস' 'ওস্তাদ' ইত্যাদি সচরাচর ব্যবহৃত শব্দের ব্যবহার না করা।
৩. গ্রাহকগণের সাথে এমন আচরণ করা যেমনটি একই পরিস্থিতিতে নিজের ক্ষেত্রে পছন্দ করা হয়ে থাকে।
৪. আবেগ প্রবণ কোন মনোভাব বা আচরণ প্রদর্শন না করা।
৫. গ্রাহকগণের প্রতি ইতিবাচক, মনোজ্ঞ, ভদ্র ও হাসিখুশী আচরণ করা।

৬. নাস্তা, লাঞ্চ বা অন্য কোন খোঁড়া অজুহাতে গ্রাহকের সাথে অসহযোগিতা না করা বা জরুরী মতবিনিময়ে ব্যাঘাত সৃষ্টি না করা।

৭. গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতায় বাজে, জঘন্য বা নিরর্থক শব্দের ব্যবহার পরিহার করা।

৮. গ্রাহক বা অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে তুচ্ছ-তাচ্ছিল্য বা তাদের সমালোচনা না করা।

৯. কেউ কোন সহযোগিতা চাইলে তাকে নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া না দেখানো।

১০. কোন কিছুই ব্যক্তিগতভাবে না নেয়া।

১১. গ্রাহকগণের সাথে যথাসম্ভব টেকনিক্যাল শব্দের ব্যবহার না করা।

১২. গ্রাহকের সবকিছুকে (বক্তব্য, মন্তব্য বা মনোভাবকে) প্রথমে ইতিবাচক হিসেবে বিবেচনা করা। গ্রাহক কোন কিছুতে নেতিবাচক ধারণা প্রকাশ করলেও ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আচরণে যেন সহযোগিতামূলক মনোভাব প্রকাশিত হয়, তাহলে গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গীরও পরিবর্তন হতে পারে।

১৩. কোন নির্দিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তা হিসাবে নয় গোটা ব্যাংকের কর্মকর্তা হিসাবে নিজেকে প্রকাশ করা, কেননা গ্রাহকগণ কর্মকর্তাগণকে ব্যাংকার হিসাবে দেখে থাকেন, কোন বিভাগ/ডিভিশনের কর্মকর্তা হিসেবে নয়।

### গ্রাহক সেবায় করণীয় (DO's) :

ক. জাতি, ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ নির্বিশেষে সকল গ্রাহককে সমান সম্মানের সহিত গ্রহণ করতে হবে।

খ. গ্রাহককে স্যার/জনাব বলে সম্বোধন করতে হবে।

গ. গ্রাহক বয়সে ছোট হলেও সকলকে আপনি বলে সম্বোধন করতে হবে।

ঘ. গ্রাহকের অগ্রাধিকারযুক্ত ভাষা হিসেবে বাংলা বা ইংরেজিতে কথা বলতে হবে।

ঙ. দৃঢ়তার সহিত গ্রাহকের চোখে দৃষ্টি রেখে গ্রহণযোগ্য সময় ধরে হ্যান্ড-সেক করতে হবে। আমাদের কৃষ্টি ও কালচার মোতাবেক বিপরীত লিঙ্গের সহিত হ্যান্ড-সেক করার জন্য হাত প্রসারিত না করা, তবে সেবা প্রত্যাশি/গ্রাহক যদি স্বেচ্ছায় হ্যান্ড-সেকের জন্য হাত বাড়ান তবে বিপরীত লিঙ্গের সহিত হ্যান্ড-সেক করা যাবে।

চ. গ্রাহককে বসার অফার করতে হবে। বসার জন্য খালি সিট না থাকলে নিজে দাঁড়িয়ে গ্রাহকের সহিত কথা বলুন।

ছ. ব্যাংকের গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে।

জ. গ্রাহকের সহিত ৫ মিনিটের বেশী মিটিং হলে চা বা কফি অফার করতে হবে।

ঝ. কোন ভুল বা দেরীর জন্য ক্ষমা প্রার্থনা করুন।

ঞ. প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে অক্ষম বা বৃদ্ধ ও অসুস্থ গ্রাহকদের ক্ষেত্রে আলাদাভাবে মনোযোগ দিতে হবে।

ট. গ্রাহকের সহিত তার আলোচ্য বিষয়ের উপর আলোচনা সীমিত রাখুন, কোনরূপ অপ্রয়োজনীয় কথাবার্তা পরিহার করুন।

ঠ. আলোচনার সময় আলোচনার বিষয়বস্তু প্রোডাক্ট ও সেবা সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা নিয়ে কথা বলতে হবে।

### গ্রাহক সেবায় বর্জনীয় (DON'Ts):

ক. গ্রাহকের সহিত কথা বলার সময় বাহু উঁচু করে কোনরূপ অঙ্গ ভঙ্গি করা যাবে না।

খ. রাগান্বিত বা ক্রুদ্ধ ভাষায় কথা বলা যাবে না।

গ. তর্কে লিপ্ত হওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে এমন বিষয় যেমন-ধর্মীয় ও রাজনৈতিক বিষয়ে আলোচনা থেকে বিরত থাকা।

ঘ. গ্রাহকের সহিত কথা বলার সময় দোষারোপ দিয়ে কথা বলা এড়িয়ে চলতে হবে।

ঙ. গ্রাহককে সামনে বসিয়ে রেখে পাশের সহকর্মী বা অন্য কারো সাথে আলোচনায় লিপ্ত না হওয়া।

চ. গ্রাহককে অহেতুক বিলম্ব না করানো।

ছ. পর্যাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভাব বা প্রশিক্ষণরত থাকা বা আপনি খুব বেশী সময় নিয়ে আসেননি এমন ধরনের কোন কারন গ্রাহককে দেখানো যাবে না।

জ. গ্রাহকের সম্মুখে ড্রেস ঠিক করা, দাঁত খোঁচানো, চুল ঠিক করা, পত্রিকা পড়া ইত্যাদি কাজ করা যাবে না।

ঝ. কোন সহকর্মী বন্ধুকে গ্রাহকের সামনে তুই সম্বোধন না করা।

### সুশৃঙ্খলমূলক ব্যবস্থা :

➤ জনতা ব্যাংক লিমিটেড এমন কিছু নিয়মাচার প্রণয়ন করেছে যা 'আচরণ বিধি নীতিমালার প্রয়োগ' ও 'গ্রাহক সেবায় কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্ত' অনুচ্ছেদে সংযোজিত হয়েছে।

➤ এ ছাড়াও ব্যাংকের সার্ভিস কাউন্টার পরিষ্কার, পরিচ্ছন্ন, আরামদায়ক ও সুশৃঙ্খল রাখাসহ সার্ভিস কাউন্টারে গ্রাহক বা অতিথিদের বসার সুব্যবস্থা, বিশুদ্ধ পানির ব্যবস্থা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের বিন্যাস ও প্রয়োজনে গ্রাহকগণের জন্য বিশেষ কাউন্টারের ব্যবস্থা করতে হবে।

## ড্রেস কোড :

জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর প্রত্যেক কর্মকর্তা/কর্মচারী এ ব্যাংকের এক এক জন সেবা দূত ( Service Ambassador ) হিসেবে কাজ করবেন। তাই কর্মস্থলে পোষাক পরিচ্ছদে পরিচ্ছন্নতা এবং পেশাদারী দৃষ্টিভঙ্গীর পরিচয় দেয়া খুবই জরুরী। কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক কর্মস্থলে পরিধেয় পোষাক পরিচ্ছদ এর কতিপয় দৃষ্টান্ত নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

### পুরুষ কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ :

- মার্জিত কালারের ফরমাল শার্ট ও প্যান্ট (plain, striped or small checkered) ব্যবহার করা যাবে। তবে কোন একটি বোতাম নেই ও চকচকে অশোভন দেখায় এমন শার্ট ও প্যান্ট কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।
- ব্যাংকের আইডি কার্ড ব্যবহার করতে হবে।
- স্যুটে, টাই পরিধান করা যেতে পারে (সরকারী নীতিমালা পরিপালন সাপেক্ষে)।
- প্যান্টে বেল্ট ব্যবহার করা যাবে। Jeans jacket অফিসে গ্রহণযোগ্য নয়।
- জুতা (Clean and polished office shoes) ব্যবহার করতে হবে। স্যান্ডেল/স্লিপার ও কেডস ব্যবহার করা যাবে না।
- পুরুষ কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের লম্বা চুল বা দৃষ্টি কটু এমন চুলের স্টাইল কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।

কর্মস্থলে সর্বদা স্যুট পরিধান করা প্রয়োজনীয় নয় তবে এটি সর্বদা পরিচ্ছন্ন এবং পরিপাটি হওয়া উচিত।



### চিত্র-১ঃ ড্রেস কোড

### নারী কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ :

- মার্জিত রং এর ফরমাল কামিজ বা শাড়ি এবং এর সাথে ব্লোজার পরিধান করা যাবে। তবে দৃষ্টিকটু ও অশোভন দেখায় (low neckline, tight or transparent dress) এমন কোন ফ্যান্সি ড্রেস কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।
- ব্যাংকের আইডি কার্ড ব্যবহার করতে হবে।
- শীতকালীন পোষাক হিসেবে স্যুয়েটার, কার্ডিগান ও শাল পরিধান করা যাবে। Jeans jacket অফিসে গ্রহণযোগ্য নয়।
- দৃষ্টি কটু ও দেখতে অশোভন এমন চুলের স্টাইল অফিসে গ্রহণযোগ্য নয়।
- হ্যান্ডব্যাগ ও ফুট ওয়্যার এমন হওয়া উচিত যা dress and professional look এর সহিত সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়।

## যথার্থ শারীরিক ভাষা (Positive Body Language) :

### গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ কর্তৃক অনুসরণীয় কতিপয় গুরুত্বপূর্ণ বিষয় :

- মুখ মন্ডল (Face) হলো প্রথম বিষয় যেটি সকলেই লক্ষ্য করে। আপনি কতটা জ্ঞানী বা বিষয় সম্পর্কে কতটা অবহিত বা পদ ও পদবীর সহিত যোগ্য কিনা তার জন্য এটি একটি মাধ্যম হিসেবে কাজ করে। মুখ মন্ডল শান্ত এবং নিয়ন্ত্রিত হওয়া উচিত।
- Eye contact খুবই গুরুত্বপূর্ণ যা আপনি কতটা মনোযোগ দিয়ে অন্যদের সহিত কথা বলছেন বা অন্যদের কথা শুনছেন তা নির্দেশ করে। আপনার যথার্থ চোখের দৃষ্টি মেসেজ প্রদান করে যে আপনি কি বুঝতে চান।
- হাসি মুখে কথা বলার মাধ্যমে আপনি আপনার কাজ, আগত গ্রাহক ও নিজের বিষয়ে কতটুকু যত্নশীল তা নির্দেশ করে।
- আপনার যথার্থ অঙ্গভঙ্গী গ্রাহক ও আপনার বিষয়ে আপনি কতটা আত্মবিশ্বাসী ও মনোযোগী তা প্রকাশ করবে।
- একজন কর্মকর্তা বা কর্মচারীর যথার্থ শারীরিক ভাষা নিম্নের চিত্রের মাধ্যমে প্রদর্শন করা হলো :



চিত্র-২ : পজিটিভ বডি ল্যাংগুয়েজ



চিত্র-৩ : পজিটিভ বডি ল্যাংগুয়েজ।

### অন্যান্য :

সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে নিম্নোক্ত আচরণগত ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করতে হবে :

- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হবে তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। তাই কার্যকর গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতঃ প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকার প্রদর্শন করতে হবে।
- গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করতে হবে।
- গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করতে হবে।
- স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে চলতে হবে।



সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড  
**Service Standard**



জনতা ব্যাংক লিমিটেড

[www.janatabank-bd.com,jb.com.bd](http://www.janatabank-bd.com,jb.com.bd)

সূচীপত্র  
সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

ক্রম	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.০৯.১	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	৩৫
২.০৯.২	উদ্দেশ্য	৩৫
২.০৯.৩	আইনগত ভিত্তি	৩৫
২.০৯.৪	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালার প্রয়োগ	৩৫
২.০৯.৫	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা লংঘনের প্রভাব	৩৫
২.০৯.৬	জনতা ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	৩৬-৩৮

## সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

ব্যাংকের কোন কাজ শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তি পর্যন্ত কোন কর্মকর্তার দ্বারা কত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন হবে তার নির্দেশিকাকে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বলা হয়। ব্যাংকের কোন শাখা/কার্যালয়ে কোন গ্রাহক সেবা পেতে চাইলে তা সহজে প্রদানের উদ্দেশ্যে উক্ত সেবার বিষয়ে শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তি পর্যন্ত ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা এবং কার্য সম্পাদনে সম্ভাব্য সময়সীমা সম্পর্কে গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক অবহিত থাকাই হলো সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড।

## উদ্দেশ্য :

- এ নীতিমালার মাধ্যমে গ্রাহক তার প্রত্যাশিত সার্ভিস এর সময়সীমা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন পাশাপাশি সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী গ্রাহককে সেবা প্রদানে তার/ডেস্কের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা সম্পর্কে অবগত থাকতে পারবেন।
- ইহা নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব/কার্যাদি যথাসময়ে, যথাযথভাবে এবং দক্ষতার সাথে সম্পাদনে সহায়তা করবে। কর্মকর্তাগণকে কোন সুস্পষ্ট সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রদান করা না হলে কর্মকর্তাগণ কর্তব্য সম্পাদনে স্বেচ্ছাচারী হওয়ার সুযোগ পান।
- প্রত্যেক কর্মকর্তা / বিভাগ তাদের নিজ নিজ সেবা প্রদানের স্তরসমূহ (শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তির স্তর) নির্ধারণ করবে।
- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর গ্রাহকগণ উক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড সম্পর্কে অবহিত হবেন যাতে গ্রাহকগণ তদানুসারে তাদের কর্ম-পরিকল্পনা গ্রহণ করতে পারেন।

## আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.০৮ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

## সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালার প্রয়োগ :

- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন শাখা ও কার্যালয় কর্তৃক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ নিশ্চিত করতে এ নীতিমালাটি একটি পূর্ণাঙ্গ পদ্ধতিরূপে কাজ করবে।
- কোন শাখা / কার্যালয়ে গ্রাহক কোন সেবা পেতে চাইলে উক্ত সেবাটি প্রদানে সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কতটুকু সময় নিবে এবং একজন গ্রাহক কতক্ষণ পর ঐ সেবাটি পাবেন সে বিষয়ে গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী উভয় পক্ষের ক্ষেত্রেই এটি একটি নির্দেশক হিসেবে কাজ করবে।
- ফলে গ্রাহক ও কর্মকর্তা/কর্মচারী উভয়ই তার কর্মকান্ড সম্পর্কে সচেতন থাকতে পারবেন।
- প্রয়োজনে কোন শাখা/কার্যালয় স্ব স্ব জনবল, গ্রাহক সংখ্যা, গ্রাহকের চাহিদা, পরিবেশ ও লজিস্টিক সাপোর্ট ইত্যাদি বিষয়াদি বিবেচনায় রেখে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর সময়সীমা কিছুটা পরিবর্তন করতঃ সমন্বয় করতে পারবে।

## সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা লংঘনের প্রভাব :

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কর্তৃক আলোচ্য বিধিমালার শর্ত লংঘনের কারণে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তার জন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিদ্যমান চাকুরী বিধি মালার নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ এর বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

জনতা ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

**১. ব্যাংকিং সেবা :**

ক্রম	সেবার নাম	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির স্তর	মোট সময়সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
১	নগদে চেক পরিশোধঃ ক. বড় অংকের চেক খ. ক্ষুদ্র অংকের চেক	টেলর	টেলর/ডিপোজিট-ইন-চার্জ/ সহকারী ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
২	নগদ জমা	টেলর	টেলর/ডিপোজিট-ইন-চার্জ	তাৎক্ষনিক
৩	ডমেস্টিক চেক-নিকাশ/আন্তঃ ব্যাংক বদলী	টেলর	টেলর/নিকাশ-ইন-চার্জ	তাৎক্ষনিক
৪	রেমিট্যান্স ইস্যু : ক. লোকাল পে-অর্ডার/ডিডি/টিটি ইস্যু করণ খ. এফডিডি ও ফরেন টিটি ইস্যু করণ	রেমিটেন্স অফিসার	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
৫	চেক বই ইস্যুকরণ ক. এমআইসিআর চেক ইস্যু খ. সাধারণ চেক ইস্যু	হিসাব খোলা কর্মকর্তা/চেক বই ইস্যু কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	১০ দিন তাৎক্ষনিক
৬	স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যুকরণ ক. ব্যক্তিগত হিসাব খ. প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব	ডিপোজিট কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	একই দিন
৭	হিসাব বিবরণী ইস্যুকরণ	ডিপোজিট কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
৮	ইউটিলিটি বিল গ্রহন/প্রদান	টেলর	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
৯	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়/নগদায়ন	সঞ্চয়পত্র কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
১০	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়	টেলর	ডিপোজিট কর্মকর্তা	তাৎক্ষনিক
১১	বিভিন্ন ধরনের বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন	রেমিটেন্স অফিসার	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
১২	লকার সার্ভিস	ডিপোজিট কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	তাৎক্ষনিক
১৩	হিসাব খোলা : ক. সঞ্চয়ী হিসাব খ. চলতি হিসাব গ. স্থায়ী আমানত ঘ. এসএনডি ঙ. মাসিক সঞ্চয় প্রকল্পের আওতায় ডিপিএস/এসপিএস হিসাবসমূহ	হিসাব খোলা কর্মকর্তা	সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার	একই দিন

**জনতা ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড**

**২. ঋণ ও অগ্রীম :**

ক্রম	পণ্যের নাম	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির স্তর	মোট সময়সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
১	সিসি/ইসিসি শাখা- এরিয়া- বিভাগ- প্রধান কার্যালয়-	শাখার ক্রেডিট কর্মকর্তা এরিয়ার ক্রেডিট কর্মকর্তা বিভাগীয় ক্রেডিট কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক এরিয়া প্রধান বিভাগীয় প্রধান প্রধান কার্যালয়	১০ দিন ১৭ দিন ১৫ দিন ২১ দিন
২	এসওডি(এফও)	ক্রেডিট কর্মকর্তা	শাখা প্রধান	একই দিন
৩	এসওডি(রিয়েল এস্টেট)	ক্রেডিট কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়	১৭-৩০ দিন
৪	প্রজেক্ট লোন	ক্রেডিট কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়	৩০ দিন
৫	টার্ম লোন	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	০৭-৩০ দিন
৬	এসএমই	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	১০ দিন
৭	কৃষি ঋণ	শাখা	শাখার ম্যানেজার	০৩ দিন
৮	কৃষি প্রকল্প ঋণ	শাখা	প্রধান কার্যালয়	৩০ দিন
৯	নারী উদ্বোধন ঋণ	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	০১-১৫ দিন
১০	বেকার যুবক ঋণ	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	০১-১৫ দিন
১১	ঋণপত্র খোলা ১. মাস্টার এল সি ২. ব্যাক টু ব্যাক এল সি	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
১২	প্যাকিং ক্রেডিট	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	একই দিন
১৩	আমদানীকৃত মালামালের বিপরীতে লোন	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	০৭ দিন
১৪	ট্রাস্ট রিসিস্ট এর বিপরীতে লোন	শাখা	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	১৫ দিন
১৫	ইডিএফ	শাখা	প্রধান কার্যালয়	১৫ দিন
১৬	এফডিবিপি/এফবিপি	শাখার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়	০১ দিন
১৭	ব্যাংক গ্যারান্টি ইস্যু করণ	শাখা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	শাখা প্রধান	একই দিন
১৮	বৈদেশিক বিলে স্বীকৃতি প্রদান	শাখা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	শাখা প্রধান	একই দিন
১৯	স্থানীয় বিলে স্বীকৃতি প্রদান	শাখা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	শাখা প্রধান	একই দিন
২০	কনজুমার ক্রেডিট	শাখা	শাখা/সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়	০৩ দিন

জনতা ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

**৩. কার্ড প্রোডাক্ট :**

ক্রম	পণ্যের নাম	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির স্তর	মোট সময়সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
১	ডেবিট কার্ড ইস্যুকরণ	শাখার ক্রেডিট কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়	০৭ দিন
২	ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকরণ	শাখার ক্রেডিট কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়	২০ দিন

- \* দিন বলতে কার্যদিবস বুঝাবে।
- \* সব ধরনের সেবার সময়সীমা প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদি দাখিল নিশ্চিত করন সাপেক্ষে নির্ধারিত হবে।
- \* যে সকল ঋণ সুবিধা প্রদানে ব্যাংকের পর্ষদের অনুমোদন প্রয়োজন হবে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত ১৫ দিন প্রয়োজন হবে।
- \* পর্ষদের অনুমোদনের ক্ষেত্রে সময়সীমা পর্ষদ সভার সংখ্যা ও মেমোর সংখ্যার উপর নির্ভর করবে।

সেবা সম্পর্কিত নির্দেশিকা  
**CUSTOMER CHARTER**



জনতা ব্যাংক লিমিটেড

[www.janatabank-bd.com](http://www.janatabank-bd.com), [jb.com.bd](http://jb.com.bd)

**সূচীপত্র**  
**কাস্টমার চার্টার**

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.১০.১	এক নজরে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ	৪১
২.১০.২	অফিস ও লেনদেনের সময়সূচী	৪২
২.১০.৩	কাস্টমার চার্টার এর সংজ্ঞা	৪২
২.১০.৪	উদ্দেশ্য	৪২
২.১০.৫	আইনগত ভিত্তি	৪২
২.১০.৬	নীতিমালার প্রয়োগ	৪২
২.১০.৭	লংঘনের প্রভাব	৪২
২.১০.৮	গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতা	৪২-৪৪
২.১০.৯	গ্রাহকের দায়বদ্ধতা/ব্যাংকারের অধিকার	৪৪
২.১০.১০	পণ্য/সেবার তালিকা	৪৫



## জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর কার্যক্রম

জনতা ব্যাংক লিমিটেড দেশের অন্যতম বৃহত্তম রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। ঐতিহ্যগতভাবে ব্যাংকটি তার গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিশেষ ভূমিকা পালন করে আসছে। দেশের অভ্যন্তরে ৯০৪টি ও দেশের বাহিরে ৪টি শাখাসহ মোট ৯০৮টি শাখার মাধ্যমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড দক্ষতা ও সুনামের সহিত এর ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে।

### এক নজরে

#### জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

● মোট শাখা	ঃ	৯০৮
● দেশের অভ্যন্তরে শাখা	ঃ	৯০৪
● বহির্বিশ্বে শাখা	ঃ	৪
● গ্রামীণ শাখা	ঃ	৪২৪
● শহরে শাখা	ঃ	৪৮৪
● কম্পিউটারাইজড শাখা	ঃ	৯০৮
● রিয়েল টাইম অন-লাইন শাখা	ঃ	৫০৩
● বিদেশে জনতা এক্সচেঞ্জ কোম্পানী	ঃ	২
● অথরাইজড ডিলার শাখা	ঃ	৫৬
● বিভাগীয় অফিস	ঃ	১১
● এরিয়া অফিস	ঃ	৪৮
● প্রধান কার্যালয়ে নিয়ন্ত্রনকারী ডিপার্টমেন্ট	ঃ	৪৬
● এটিএম বুথ	ঃ	৩৫

### অফিস ও লেনদেনের সময়সূচী :

অফিস সময়	ঃ	রোববার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা থেকে বিকেল ৬টা
লেনদেনের সময়	ঃ	রোববার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা থেকে বিকেল ৪টা
সাক্ষ্যকালীন ব্যাংকিং	ঃ	বিকেল ৪টার পর থেকে বিকেল ৬টা
* এছাড়াও সরকার ঘোষিত ব্যাংক বন্ধ বা খোলা রাখার নীতিমালা অনুসরণীয়		

## কাস্টমার চার্টার :

কাস্টমার চার্টার হচ্ছে মূলত গ্রাহকগণকে সেবা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি, শর্তাদি, নিয়মাবলী, গ্রাহকের অধিকার/দায় দায়িত্ব ইত্যাদি সেবা ও পণ্যের বিপরীতে তালিকা বিশেষ। ইহা লিখিত দলিল, ব্যানার, পোস্টার, লিফলেট, স্টিকার ইত্যাদি যে কোন আকারেই হতে পারে যেখানে ব্যাংকের পণ্য বা সেবার তালিকা প্রদর্শিত হয়ে থাকে। ব্যাংক চতুরে বিভিন্ন সেবা পাওয়ার লক্ষ্যে গ্রাহকগণের জন্য এটা নির্দেশিকা বা রোডম্যাপ হিসেবে কাজ করে।

## উদ্দেশ্য :

- কাস্টমার চার্টার এর মূল উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকগণকে তাদের অধিকার, দায় দায়িত্ব ও অভিযোগ অবহিত করণের পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতন করা যাতে গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে।
- গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাদের সেবা পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমেশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন ডেস্ক, রেমিটেন্স ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশ/চিহ্নিত করতে হবে।

## আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.০৯ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

## কাস্টমার চার্টার নীতিমালার প্রয়োগ :

- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে সরাসরি গ্রাহক সেবার সহিত সম্পৃক্ত সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী, নীতি নির্ধারনী, গ্রাহক ও ব্যাংকের সেবা/সুবিধা গ্রহনকারী সংশ্লিষ্ট সকলের ক্ষেত্রেই এ কাস্টমার চার্টার অনুসরণীয় এবং প্রযোজ্য হবে।
- জনতা ব্যাংক লিমিটেড ইতোমধ্যে অভিন্ন কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন করেছে যা বিভিন্ন শাখা, বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস সহ সকল ইউনিটে এবং ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হচ্ছে।
- সিটিজেন বা কাস্টমার চার্টার এ নিম্ন বর্ণিত সেবা কার্যক্রম ছাড়াও জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সেবার তথ্য প্রদর্শন করতে হবে :
- আমানত সংক্রান্ত
- ঋণ ও অগ্রীম সংক্রান্ত
- ফরেন রেমিট্যান্স
- অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্স
- বেতন ও ভাতাদি প্রদান
- ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ইত্যাদি

## কাস্টমার চার্টার লংঘনের প্রভাব :

ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কর্তৃক আলোচ্য বিধিমালার শর্ত লংঘনের কারণে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তার জন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিদ্যমান চাকুরী বিধি মালার নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ এর বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

## গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতা :

গ্রাহকই ব্যাংকের মূল চালিকা শক্তি। জনতা ব্যাংক লিমিটেড গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণে এবং দায় দায়িত্ব পালনে সর্বদা সচেষ্ট। ব্যাংক গ্রাহকদের সেবা প্রদানে নিম্ন লিখিত বিষয়ে সকল তথ্য গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে মৌখিক এবং লিখিতভাবে জ্ঞাপন করবে। যাতে কোন প্রকার অস্পষ্টতা না থাকে। গ্রাহকগণ ব্যাংকের নিকট থেকে কমপক্ষে নিম্নলিখিত সেবাসমূহ পাওয়ার অধিকার রাখে অর্থাৎ ব্যাংক তার গ্রাহকগণের প্রতি নিম্নলিখিত দায়-দায়িত্ব পালন করবে :-

## ক) হালনাগাদ সুদের হার প্রকাশ-

গ্রাহকগণের সাথে সুদ ভিত্তিক আমানত ও ঋণচুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে ব্যাংক শাখা অবশ্যই-

১. স্থায়ী আমানত বা ঋণের শর্তসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
২. প্রযোজ্য চার্জস (যদি থাকে) এবং মেয়াদপূর্তির পূর্বে স্থায়ী আমানত ভাঙ্গানো বা ঋণ সমন্বয়ের পরিণাম/ফলাফল গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
৩. প্রযোজ্য সুদের হার স্থায়ী কিংবা পরিবর্তনশীল কিনা তা গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
৪. সুদ হিসাবায়ন ও কর্তনের ভিত্তি এবং বছরে কতবার চার্জ করা হবে তা গ্রাহককে অবহিত করবে।
৫. প্রতিটি পণ্যের সুদের হার হিসাবায়নের পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে।
৬. স্থায়ী আমানত থেকে গ্রাহক প্রকৃতপক্ষে কত আয় করতে পারবেন তা প্রকাশ করবে।
৭. ঋণের সম্ভাব্য খরচ (যদি থাকে) বিভাজন সহকারে প্রকাশ করবে।

## খ) হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ-

জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর নিজস্ব ওয়েবসাইটে কাস্টমার চার্টার প্রদর্শন করতে হবে এবং বিভিন্ন সেবাভিত্তিক ফি, চার্জ এবং কমিশন সকল শাখায় প্রদর্শন করতে হবে। যেমন-

ক)	চলতি হিসাবের চার্জ
খ)	সঞ্চয়ী হিসাবের চার্জ
গ)	হিসাব বন্ধকরণ চার্জ
ঘ)	ডিপোজিটের চার্জ
ঙ)	কালেকশন চার্জ
চ)	আউট স্টেশন কালেকশন
ছ)	অনলাইন ইন্টার ব্রাঞ্চ ট্রানজেকশন চার্জ-অর্থ প্রেরণ/ স্থানান্তর
জ)	ইন্সট্রুমেন্ট বাতিলকরণ চার্জ
ঝ)	পে অর্ডার ইস্যু ইত্যাদি

আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংক এর বিভিন্ন সেবার উপর চার্জ, ফিস প্রভৃতি আরোপের ক্ষেত্রে অবশ্যই-

১. নির্বাচিত পণ্য বা সেবার উপর প্রযোজ্য ফিস ও কমিশন সম্পর্কিত সিডিউল অব চার্জস গ্রাহকগণকে সরবরাহ করবে।
২. সকল শাখায় তাদের স্ট্যান্ডার্ড ফিস এবং চার্জস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদর্শন করবে।
৩. গ্রাহকগণের নিকট হতে অতিরিক্ত কোন চার্জ বা খরচ (যেমন-পুরাতন রেকর্ড/ডকুমেন্ট তুল্লাসী ফি) আদায়যোগ্য হলে তা গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।

## গ) শর্তাদি পরিবর্তন সম্পর্কিত নোটিশ-

ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত শর্তাবলীতে তাদের পণ্য/সেবার উপর আরোপযোগ্য ফিস, চার্জস, দণ্ডসুদ, সুদের হার এবং গ্রাহকের অন্যান্য দায়সমূহ বিশেষভাবে উল্লেখ করতে হবে। ব্যাংক শাখা অবশ্যই-

১. পণ্য/সেবার উপর আরোপিত শর্তাবলী, ফিস/চার্জস এর পরিবর্তন, পণ্যের অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন/অবসায়ন বাস্তবায়নের ন্যূনতম ৩০দিন পূর্বে গ্রাহকগণকে অবহিত করার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।
২. পণ্য/সেবার উপর সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করবে।

## ঘ) মূল্যের বিনিময়ে প্রদত্ত সেবা-

মূল্যের বিনিময়ে কোন সেবা যেমনঃ ই-ব্যাংকিং, এস.এম.এস ব্যাংকিং, এটিএম সার্ভিস প্রভৃতি প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকগণের নিকট হতে লিখিত পূর্ব সম্মতি নিতে হবে এবং সেবা সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী ও প্রযোজ্য চার্জস গ্রাহকগণকে অবহিত করতে হবে।

### গ্যারান্টার-

কোন ব্যক্তিকে গ্যারান্টার হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে ব্যাংক শাখাকে-

১. লিখিতভাবে গ্যারান্টারের সম্ভাব্য দায়ের ধরণ ও পরিমাণ তাকে অবহিত করতে হবে।
২. ব্যক্তিগত গ্যারান্টার হিসেবে কাজ করার পূর্বে তাকে স্বাধীনভাবে আইনজ্ঞের পরামর্শ নেয়ার জন্য উপদেশ দিতে হবে।

### চ) অন্যান্য বিষয়সমূহ প্রকাশ করা-

১. বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয়ের হার
২. আর্থিক বিবরণী, আর্থিক কার্যক্রমের নির্দেশকসমূহ ইত্যাদি
৩. লেনদেনের সময়সূচী ও ছুটির দিনসমূহের তালিকা
৪. ব্যাংকিং সেবার পরিচালন চক্র বা রোড ম্যাপ (যেমনঃ ডেস্ক নম্বর, ফ্লোর নম্বর, রুম নম্বর ইত্যাদি সম্মিলিত নির্দেশক)

### গ্রাহকের দায়বদ্ধতা/ব্যাংকারের অধিকার-

গ্রাহকগণকে ব্যাংকিং রীতি-নীতি, কর্মপদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।

- ক) ব্যাংকের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলী গ্রাহকগণকে মেনে চলতে হবে।
- খ) গ্রাহক সেবার স্থানে গ্রাহকগণকে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে।
- গ) গ্রাহকগণকে সঠিক পন্থায় বা নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ ব্যাংককে জানাতে হবে।
- ঘ) গ্রাহকগণকে তাদের পরিবর্তিত ঠিকানা, যোগাযোগের ফোন নম্বর, কেওয়াইসি এবং টিপি ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
- ঙ) গ্রাহকগণ কোন ধরনের অযৌক্তিক জোর-জবরদস্তি, দাবী, তর্ক এবং আচরণ করবেন না।
- চ) কোন কিছু জানার প্রয়োজন হলে গ্রাহকগণ নির্ধারিত ডেস্ক যেমন- গ্রাহক সেবা ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক বা অনুসন্ধান ডেস্কে যোগাযোগ করবেন।
- ছ) গ্রাহকগণকে যতদূর সম্ভব ভুল বোঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে।

সিটিজেন চার্টারে ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ প্রোডাক্ট ও সেবার তথ্য সন্নিবেশিত করতে হবে। জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর কয়েকটি পণ্য ও সেবার নাম, তথ্য ও শর্তাবলী, মেয়াদ এবং সুদের হার নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

ক্রম	পণ্য/সেবার নাম	তথ্য ও শর্তাবলী	মেয়াদ(বছর)	সুদের হার(%) পরিবর্তনশীল	পৃষ্ঠা নং
১	জনতা ব্যাংক স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয়ী কার্যক্রম	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	-	সঞ্চয়ী আমানতের হার	০১-০২
২	মাসিক সঞ্চয় প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৪ ও ০৬	৯.০ ও ৮.৫০	০৩-০৪
৩	দ্বিগুণ মুনাফা স্কীম	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৮	স্থায়ী আমানতের সুদ হার প্রযোজ্য	০৩-০৪
৪	মাসিক মুনাফা স্কীম	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৩	৯.০	০৩-০৪
৫	অনাবাসী পেনশন স্কীম	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৫	৮.৫০	০৫-০৬
৬	ওয়েজ আর্নারস ডেভেলপমেন্ট বন্ড	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৫	১২	০৭-০৮
৭	চাকুরিজীবীদের জন্য বিশেষ ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০১	১৫	০৯-১০
৮	মহিলা উদ্যোক্তা অর্থায়ন কর্মসূচী	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	১ বছর	১২	১১-১২
৯	এসএমই এর আওতায় কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ও শিল্পে অর্থায়ন	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	৭ বছর	১২	১৩-১৪
১০	গ্রামীণ নারী কর্মসংস্থান ঋণ কর্মসূচী	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৯ মাস হতে ০৩ বছর	১০	১৫-১৬
১১	বিভিন্ন এসএমই খাতে অর্থায়ন	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	খাত ভিত্তিতে বিভিন্ন মেয়াদ	খাত ভিত্তিতে বিভিন্ন হার	১৭-১৮
১২	কৃষি ভিত্তিক বিভিন্ন প্রকল্পে অর্থায়ন	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	প্রকল্প ভিত্তিতে বিভিন্ন মেয়াদ	প্রকল্প ভিত্তিতে বিভিন্ন হার	১৯-২০
১৩	কৃষি ও ক্ষুদ্র ঋণ কার্যক্রমে জনতা ব্যাংক	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	বিভিন্ন মেয়াদ	বিভিন্ন হার	২১-২২
১৪	সিডিপি ফসলের জন্য ঋণ কর্মসূচী	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	বিভিন্ন মেয়াদ	বিভিন্ন হার	২৩-২৪
১৫	ঘরোয়া প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	০৬ মাস হতে ৩০ মাস	-	২৫-২৬
১৬	বৈদেশিক মুদ্রা একাউন্ট সহজে খোলা ও পরিচালনা সম্পর্কিত বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়মাবলী	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	-	-	২৭-২৮
১৭	"বিশ্বময় অভিবাসন সমৃদ্ধ দেশ, উৎসবের জীবন" ভিশন-২০২১ বাস্তবায়নে জনতা ব্যাংকের অঙ্গীকার দ্রুত ও নিরাপদে বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	-	-	২৯-৩০
১৮	"অভিবাসীর অবদান সমুন্নত দেশের মান" ভিশন- ২০২১ বাস্তবায়নে জনতা ব্যাংকের অঙ্গীকার দ্রুত ও নিরাপদে বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	-	-	৩১-৩২
১৯	ভিশন-২০২১ বাস্তবায়নে জনতা ব্যাংকের অঙ্গীকার দ্রুত ও নিরাপদে বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট	-	-	৩৩-৩৪

\* জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট, বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস এবং শাখা পর্যায়ে এ ব্যাংকের বিভিন্ন পণ্য ও সেবার তথ্যাদি সম্বলিত লিফলেট আর্কাইভ আকারে গ্রাহকদের চাহিদা মাফিক তাঁদের বরাবরে উপস্থাপনের নিমিত্তে সংরক্ষণ করতে হবে। ব্যাংকে নতুন নতুন পণ্য ও সেবা প্রচলণ করা হলে স্ব স্ব কার্যালয়/শাখায় রক্ষিত আর্কাইভের সহিত তা সংযোজন করতে হবে।

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী  
**CUSTOMER AWARENESS PROGRAM**



জনতা ব্যাংক লিমিটেড  
[www.janatabank-bd.com](http://www.janatabank-bd.com), [jb.com.bd](http://jb.com.bd)

## সূচীপত্র

### গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.১০.১	গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী	৪৮
২.১০.৪	উদ্দেশ্য	৪৮
২.১০.৫	আইনগত ভিত্তি	৪৮
২.১০.৬	গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী নীতিমালার প্রয়োগ	৪৮
২.১০.৭	কর্মসূচীর তালিকা ও কর্মসূচী ক্যালেন্ডার প্রকাশ	৪৮-৪৯
২.১০.৮	গ্রাহক সতর্কতার লক্ষ্যে নমুনাস্বরূপ কতিপয় টিপস	৫০-৫১

## গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী :

ব্যাংকের বিভিন্ন প্রোডাক্ট, সেবা ও কর্মসূচী এবং উহার জন্য ব্যাংকের প্রচলিত নিয়ম ও নির্দেশাবলী বিষয়ে গ্রাহকের জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে গ্রাহকগণকে আর্থিক বিষয়ে সচেতনতা ও শিক্ষিত করার প্রচেষ্টা চালানোর মাধ্যমে জালিয়াতি, দুর্নীতি ও হয়রানিসমূহ হ্রাস করার প্রক্রিয়াই হলো গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী। এ কর্মসূচীর মাধ্যমে ব্যাংকে গ্রাহকের অধিকার এবং গ্রাহক সেবায় ব্যাংকারের অধিকার বিষয়ে গ্রাহক ও ব্যাংকার তাদের অধিকার ও সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে জানতে পারবে।

## উদ্দেশ্য :

- ব্যাংকের গ্রাহকগণকে তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সজাগ ও সচেতন করে তোলা এবং গ্রাহকগণকে বৃহৎ পরিসরে ব্যাংকিং পণ্য ও সেবা সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধি করা।
- এ লক্ষ্যে গ্রাহকগণের উদ্দেশ্যে শিক্ষা কর্মসূচী ও কর্মশালার আয়োজন করা যেতে পারে।
- অধিকন্তু ব্যাংককে প্রচ্ছন্ন ঝুঁকি ও অনলাইন হুমকী, যেমন-হ্যাকিং, ফিশিং, পরিচিতি হরণ ইত্যাদি পর্যবেক্ষণ করতে হবে এবং সাইবার নিরাপত্তা প্রক্রিয়া নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করতে হবে।

## আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.১১ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

## গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী নীতিমালার প্রয়োগ :

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচীর অংশ হিসেবে জনতা ব্যাংক লিমিটেড নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবে :-

ক. ব্যাংক যথাসময়ে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারপত্র, পুস্তিকা ও বিজ্ঞাপন আকারে গ্রাহকগণের নিকট তার পণ্য ও সেবার উপর নিম্নোক্ত সতর্কতামূলক বার্তা, নির্দেশিকা প্রচার করবে :

- \* সাধারণ ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
- \* ইন্টারনেট ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
- \* ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
- \* স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

খ. জনতা ব্যাংক লিমিটেড তার নিজস্ব পণ্য ও সেবা সম্পর্কিত উক্ত সতর্কতামূলক বার্তা গ্রাহকগণের নিকট পৌঁছানোর লক্ষ্যে নিয়মিত সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ বা অন্যান্য অনানুষ্ঠানিক কর্মসূচীর আয়োজন করবে।

গ. ব্যাংক উৎকৃষ্ট গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের দক্ষতা, নৈপুণ্য, জ্ঞান, কৌশল বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করবে।

## কর্মসূচীর তালিকা ও কর্মসূচী ক্যালেন্ডার প্রকাশ :

- জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন সেবা কর্মসূচী পরিচালনার জন্য সময়সূচীসহ একটি পূর্ণাঙ্গ ক্যালেন্ডার প্রণয়ন করা হয়েছে যাতে করে গ্রাহক বা সুবিধাভোগী ও কৃষকগণ উক্ত কর্মসূচীর আওতায় ব্যাংক প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভ করতে পারেন এবং তদানুযায়ী পূর্ব প্রস্তুতি গ্রহণ করতে পারেন।



- এ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় থেকে শাখা পর্যায়ে অনুসরণীয় একটি বর্ষপঞ্জি নিম্নে দেয়া হলো :

ক্রম	পিরিয়ড/সময়	পর্যায়	বিষয়সমূহ
১	বাৎসরিক	প্রধান কার্যালয়	ক. আন্তর্জাতিক বানিজ্য মেলায় জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর অংশগ্রহণ খ. জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন পন্য ও সেবার পরিচিতিমূলক সভা
২	ষান্মাসিক	প্রধান কার্যালয় বিভাগীয় এরিয়া শাখা	ক. আমানত সংগ্রহ অভিযান খ. মাঠ পর্যায়ে কৃষি ঋণ বিতরণ মেলা গ. খেলাপী ঋণ আদায় মেলা ঘ. ঋণ মেলা ঙ. মহিলা উদ্যোক্তাদের নিয়ে মত বিনিময় সভা
৩	ত্রৈমাসিক	প্রধান কার্যালয় বিভাগীয় এরিয়া শাখা	ক. বৈদেশিক রেমিটেন্স সংক্রান্ত সমাবেশ খ. গ্রাহক সচেতনতা/উদ্ভুদ্ধকরণ সমাবেশ গ. এন্টি-মানি লন্ডারিং বিষয়ক সচেতনতা সমাবেশ ঘ. আমানত সংগ্রহ অভিযান ঙ. মামলা সংক্রান্ত সমাবেশ
৪	মাসিক	প্রধান কার্যালয় বিভাগীয় এরিয়া শাখা	ক. স্কুল ব্যাংকিং বিষয়ক সমাবেশ

- এছাড়াও সরকার বা বাংলাদেশ ব্যাংক বা অন্য কোন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত বিভিন্ন মেলা বা কর্মসূচীতে ব্যাংক প্রধান কার্যালয় বা বিভাগীয় কার্যালয় বা এরিয়া অফিস বা শাখা পর্যায়ে অংশগ্রহণ করবে। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় পর্যায় থেকে বিভাগীয় কার্যালয়, এরিয়া অফিস বা শাখা পর্যায়ে উপরে বর্ণিত কর্মসূচীসহ অন্যান্য কর্মসূচী পালনের জন্য সময়, স্থান, কর্মসূচীর নাম, কর্মসূচীর আওতায় যারা থাকবেন তার সুস্পষ্ট বর্ণনাসহ একটি রুটিন বা ক্যালেন্ডার বা কর্মসূচীর তালিকা তৈরী করে তা বছরের শুরুতেই প্রকাশ করবে।
- জাল টাকা, ছেঁড়া ফাঁটা নোট বা কয়েন এর জন্য ব্যাংক প্রদত্ত সুবিধাদিসহ বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সেবা ইত্যাদি বিষয়ে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াতে প্রচারনা চালাতে হবে।
- ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য জনতা ব্যাংক স্টাফ কলেজ, ঢাকা এবং জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর রেজিওনাল স্টাফ কলেজসমূহ তাদের পরিচালিত ফাউন্ডেশন কোর্সসহ অন্যান্য কোর্সে এ নীতিমালাকে অন্তর্ভুক্ত করে ন্যূনতম একটি সেশন রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- Financial Literacy Program এর আওতায় ট্রেনিং সেশনে ব্যাংকের বিভিন্ন টার্মস ও সাধারণ নিয়মাবলী এবং ব্যাংক সংক্রান্ত Literacy অন্তর্ভুক্ত করবে।
- বিভিন্ন মিডিয়ায় টক শো, মিটিং এর মাধ্যমে ও পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন বা স্টিকার এর মাধ্যমে ব্যাংকের সেবা ও প্রোডাক্ট বিষয়ে গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী পালন করা যেতে পারে।
- এছাড়াও এ ব্যাংক কর্তৃক নিম্নে বর্ণিত কার্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে :

ক) সভা/আলোচনা/মতবিনিময় কর্মসূচী :-

গ্রাহকদের সাথে বিভিন্ন সময়ে মত বিনিময়ের মাধ্যমে পারস্পরিক সৌহার্দ্য বৃদ্ধি, নিয়ম-রীতি সম্পর্কে অবগত করণ সহ গ্রাহকদের পরামর্শ গ্রহণ করা। এ সভা মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ভিত্তিতে হতে পারে। আবার বিভিন্ন ধরনের কর্মসূচী ভিত্তিক হতে পারে, মৌসুম ভিত্তিক হতে পারে। সরকারের বিভিন্ন আর্থিক কর্মসূচী হতে পারে।

খ) সকল জনগোষ্ঠিকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়ন কর্মসূচী :

সমাজের সকলকে ব্যাংকিং সেবার পরিধির মধ্যে নিয়ে আসার জন্য বিভিন্ন ধরনের প্রোডাক্ট যেমন মোবাইল ব্যাংকিং, অনগ্রসর জনগোষ্ঠিকে ব্যাংকমুখী করার জন্য সেবা সমূহ বিনামূল্যে অথবা নাম মাত্র মূল্যে প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ, সিনিয়র সিটিজেনদের জন্য আলাদা প্রোডাক্ট উদ্ভাবন এবং সেবা পদ্ধতি সহজতর করণ, তেমনি অপ্রাপ্ত বয়স্কদের উপযোগী আকর্ষণীয় চিত্রবিনোদনমুখী ব্যাংকিং প্রোডাক্ট প্রণয়ন ইত্যাদি।

## গ্রাহক সতর্কতার লক্ষ্যে নমুনাস্বরূপ কতিপয় টিপস :

### ক) সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত টিপস :

- প্রত্যেক পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলী সতর্কতার সাথে পড়া : কোন পণ্য ও সেবা সংক্রান্ত কোন চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে যাতে করে ভবিষ্যতে কোন ধরনের বিরূপ পরিস্থিতির সৃষ্টি না হয়।
- হিসাবে পরিচিতি প্রদানকারীর দায়-দায়িত্ব : হিসাবধারী ও হিসাবের পরিচিতি প্রদানকারীর কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে। যেমন-কোন হিসাবে জাল জালিয়াতি ও অনিয়ম দেখা দিলে উক্ত হিসাবের পরিচিতি প্রদানকারীর বিধি মোতাবেক কিছু বাধ্য বাধকতা রয়েছে সে সম্পর্কে অবগত থাকতে হবে।
- আর্থিক তথ্যাদি প্রকাশ : গ্রাহকগণ টেলিফোন, ই-মেইল বা কোন ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তাদের আর্থিক তথ্যাদি, যেমন- হিসাব নম্বর, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করবে না।
- এটিএম বুথে লেনদেন : এটিএম মেশিনে গ্রাহকের পক্ষে তৃতীয় কোন ব্যক্তিকে লেনদেন করার জন্য গ্রাহক কর্তৃক অনুমতি দেওয়া উচিত নয়, এমনকি গ্রাহকের স্বামী/স্ত্রী, পুত্র বা কন্যা, ব্যক্তিগত সহকারীকেও নয়।
- ক্রেডিট কার্ডে লেনদেন : গ্রাহকগণের লেনদেনের মাধ্যম হিসেবে যত বেশি সম্ভব ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করা উচিত, কিন্তু উক্ত লেনদেন অবশ্যই তার সামর্থের মধ্যে থাকতে হবে। ক্রেডিট কার্ডের প্রতিটি লেনদেন সম্পাদনের পর কর্তনকৃত টাকার পরিমাণ যাচাই এবং কার্ড ফেরত প্রাপ্তির বিষয়টি নিশ্চিত করা উচিত।
- ডকুমেন্টস জমাদান : ব্যাংক কিংবা গ্রাহকের পক্ষের উকিল ব্যতীত অন্য কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের পরিচিতি কার্ড বা পাসপোর্টের ফটোকপি প্রদানের পূর্বে গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে।
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং সুবিধা : অপরিচিত কোন পক্ষের কাছ থেকে কোনরূপ পুরস্কার জেতা বা অন্য কোন প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে ইন্টারনেট ব্যাংকিং হিসাব খোলার ক্ষেত্রে যাতে প্রতারণিত না হন সেজন্য গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে। ইতোমধ্যে কেউ এরূপ করে থাকলে তা অঘটন হিসেবে গণ্য হবে। এরূপ ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য গ্রাহককে অবিলম্বে ব্যাংক এবং পুলিশ ও স্থানীয় প্রশাসনকে জানাতে হবে।
- মেমরি ক্যাশ কার্যক্রম : ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন সম্পাদনের পর গ্রাহককে যথাযথভাবে লগ আউট করা এবং মেমরি ক্যাশ মুছে ফেলার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

### খ) ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর নিরাপত্তাজনিত বিষয়সমূহ :

#### গ্রাহকগণের উচিত-

- নিজস্ব এক্সেস আইডি/ইউজার নেম, পাসওয়ার্ড বা নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট প্রশ্নোত্তর অন্য কারো সাথে শেয়ার না করা।
- সকল ক্ষেত্রে একই ব্যক্তিগত তথ্য যেমন- একই এক্সেস আইডি, ইউজার নেম ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার না করা।
- বর্ণ ও সংখ্যার সংমিশ্রণে জটিল ও বিরল পাসওয়ার্ড তৈরি করা।
- পাসওয়ার্ডটি নিয়মিতভাবে পরিবর্তন করা।
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং এ প্রবেশের জন্য অন্যের কম্পিউটার ব্যবহার এড়িয়ে চলা।
- যেসব ওয়েব সাইট encryption (সাংকেতিক লিপি) কিংবা অন্য কোন নিরাপত্তামূলক পদ্ধতি ব্যবহার করেনা সেসব ওয়েব সাইটে কোন ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করা।
- কম্পিউটারে হালনাগাদ এন্টিভাইরাস সফটওয়্যার প্রটেকশন নিশ্চিত করা।

গ) ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তাঃ

- ঋণ ও অগ্রিম এর পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলী সতর্কতার সাথে পড়া ঃ ঋণ বা বিনিয়োগ সংক্রান্ত কোন চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে।
- জামিনদারের দায়-দায়িত্ব ঃ গ্রাহকগণকে জামিনদারের কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে। যেমন-ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হলে জামিনদার উক্ত ঋণ পরিশোধ করতে আইনত বাধ্য।

ঘ) স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা ঃ

- স্থানীয় কোন রেমিটেন্স সেবার ক্ষেত্রে ব্যাংকের আরোপযোগ্য চার্জসমূহ এবং গ্রাহকের/আবেদনকারীর বাধ্যবাধকতা ও ব্যাংকারের সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে।
- বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে ব্যাংকের প্রচলিত নিয়মাবলী সম্পর্কে গ্রাহকগণকে জানতে হবে। পাশাপাশি ব্যাংকারকেও তার দায় দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন থাকতে হবে।

অভিযোগ রেজিস্টারের নমুনা

ক্রমিক নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা	বিষয়বস্তু	সংশ্লিষ্ট শাখা/কর্মকর্তা	নিষ্পত্তির অবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা	মন্তব্য (যদি থাকে)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

অভিযোগ দাখিলের নমুনা ফর্ম

To (বরাবর)

---

---

---

**Subject (বিষয়):** \_\_\_\_\_

Concerned Branch/Officials: \_\_\_\_\_

(সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখা/কর্মকর্তা)

Details of the Complaint (Please add pages if required):

[অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ (প্রয়োজনে অতিরিক্ত পৃষ্ঠা ব্যবহার করুন)]

---

---

---

---

---

---

---

What you like us to do (আমাদের নিকট কিরূপ প্রতিকার চান):

---

---

---

Signature (স্বাক্ষর) \_\_\_\_\_ Date (তারিখ): \_\_\_\_\_

Full name (পূর্ণ নাম): \_\_\_\_\_

Address (ঠিকানা): \_\_\_\_\_

Phone number (ফোন নম্বর): \_\_\_\_\_ Email (ই-মেইল) \_\_\_\_\_

## অভিযোগসমূহের মাসিক/ত্রৈমাসিক বিবরণী

\_\_\_\_\_ মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য।

প্রাপ্তির তারিখ	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নাম	শাখার আইডি	অভিযোগের সূত্র নং	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম	অভিযোগের প্রকৃতি*	অভিযোগের বিষয়বস্তু	অভিযোগ পত্রে উল্লিখিত অর্থের পরিমাণ	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

## \*অভিযোগের প্রকৃতি :

- সাধারণ ব্যাংকিং
- ঋণ ও অগ্রিম
- ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/এটিএম কার্ড
- মোবাইল ব্যাংকিং
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- রেমিটেন্স
- আমদানী বিল (স্থানীয়)
- আমদানী বিল (বৈদেশিক)
- রপ্তানী সংক্রান্ত
- ব্যাংক গ্যারান্টি
- বিবিধ